Ontario
Human Rights
Commission

Commission
ontarienne des
droits de la personne

DÎNER AU RESTAURANT, UNE QUESTION D'ACCESSIBILITÉ

Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario

effectuée pour le compte de la Commission ontarienne des droits de la personne

EXAMEN DES RÉSULTATS ET ENGAGEMENTS

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas Ouest, 7e étage
Toronto (Ontario) M7A 2R9
www.ohrc.on.ca

ISBN: 0-7794-5722-6
Disponible dans les versions suivantes : disquette compatible IBM, bande sonore, texte à gros caractères
Disponible sur Internet à www.ohrc.on.ca

Available in English

Table des matières

Objectifs et survol 4
Devoir d'adaptation relatif au handicap 6
Historique des faits qui ont mené à la vérification 7
Méthodologie de la vérification 9
Sommaire des résultats 9
Attentes et engagements 12
ANNEXE I : Questions relatives au Code du bâtiment 15
ANNEXE II : Résultats de chacun des établissements évalués 17
ANNEXE III : Liste de contrôle de l'accessibilité 42
ANNEXE IV : Engagements des chaînes de restaurants 46
ANNEXE V : Ressources sur la conception pour accès facile 51

Objectifs et survol

Il y a maintenant plus de vingt ans que la protection contre la discrimination fondée sur un handicap est inscrite dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Néanmoins, malgré les normes minimales d'accessibilité énoncées dans le *Code du bâtiment,* ainsi que des décennies de campagnes de sensibilisation au problème, les personnes handicapées de l'Ontario continuent de faire face à une multitude d'obstacles sur le plan des installations physiques, des attitudes et des services, et ce, dans tous les secteurs de la société. Cette réalité se constate notamment dans l'industrie de la restauration et de l'hôtellerie.

Pour les Ontariens et les Ontariennes, les restaurants sont un lieu populaire pour participer à la vie de leur collectivité. Plus qu'un simple service d'utilité pratique, ce sont aussi des lieux d'interaction sociale. Bien des Ontariens et Ontariennes prennent pour acquis qu'ils peuvent aller dîner à leur restaurant favori ou aller prendre une consommation au bar ou au café de leur choix. Mais, pour les personnes handicapées, une simple sortie au restaurant peut présenter des obstacles tels qu'elles ne peuvent tout simplement pas accéder au lieu, ou alors que leur sortie devient une expérience pénible et humiliante.

La Commission ontarienne des droits de la personne (ci après « la Commission ») reçoit constamment des demandes de renseignements et des plaintes venant de personnes handicapées concernant des lieux et des services inaccessibles. Des préoccupations semblables ont également été soulevées au cours des consultations publiques menées par la Commission, ainsi que dans le cadre de ses activités d'éducation et de recherche. La Commission a également souligné ces préoccupations dans le mémoire sur le *Code du bâtiment* qu'elle a présenté en 2002 au ministère des Affaires municipales et du Logement (voir un aperçu du mémoire à l'Annexe I).

L'article 29 du *Code des droits de la personne* donne à la Commission le pouvoir discrétionnaire de faire enquête et de formuler des recommandations sur des questions relatives aux droits de la personne, ainsi que d'encourager l'adoption de mesures préventives visant à éliminer les obstacles et le traitement inégal afin d'empêcher que de tels problèmes ne finissent par faire l'objet de plaintes formelles de discrimination devant la Commission.

Au printemps 2001, la Commission a entrepris une initiative visant à encourager le secteur de la restauration à promouvoir l'accessibilité de ses services et installations aux personnes handicapées de l'Ontario.

L'enquête de la Commission sur l'accessibilité des restaurants vise deux objectifs :

- Sensibiliser les chefs de file du secteur de la restauration et le public en général en mettant en lumière la nature des obstacles existants qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès aux restaurants au sein de leur collectivité, et leur présenter un rapport à ce sujet.

- Collaborer avec les chefs de file du secteur de la restauration et solliciter leur engagement à prendre de leur plein gré des mesures pour repérer les obstacles, les éliminer et les prévenir, et pour répondre aux besoins des clients handicapés afin de respecter leurs obligations aux termes du *Code des droits de la personne*.

Le présent document, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité : Examen des résultats et engagements* (ci-après *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité)*, a été produit par la Commission à la suite de la vérification indépendante de sept chaînes de restaurants en Ontario qui a été effectuée pour le compte de la Commission par le bureau d'étude Les Entreprises Betty Dion Limitée.

Par ordre alphabétique suivant leur nom de marque, voici les chaînes qui ont été sélectionnées pour la vérification : Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Hortons.

Pour sélectionner les chaînes sur lesquelles devait porter la vérification, on a tenu compte de certains critères. Les chaînes devaient : compter un grand nombre d'établissements situés dans des grands et petits centres de population un peu partout dans la province; offrir différents menus; ne pas être exploitées par la même société mère; compter quelques établissements autonomes. Les lieux évalués devaient également comprendre une gamme variée d'emplacements comprenant des restaurants situés au centre-ville et dans les quartiers périphériques. On a également pris soin de choisir un échantillon comprenant des restaurants anciens et récents.

Les résultats de la vérification sont présentés dans l'Annexe II du présent rapport. Pour chaque chaîne, quatre établissements ont été évalués dans le but d'indiquer le type d'obstacles auxquels font face les clients handicapés pour avoir accès aux restaurants et de démontrer la nécessité de planifier et de prendre des mesures pour éliminer et prévenir de tels obstacles. Ces résultats ne devraient pas être utilisés pour classer les chaînes selon leur accessibilité ni pour tirer des conclusions sur le degré d'accessibilité de toute une chaîne de restaurants.

Au contraire, la Commission estime que la réponse des chaînes de restaurants aux résultats de la vérification relative à l'accessibilité témoigne clairement de leur engagement à résoudre les problèmes d'accessibilité afin de tenir compte des besoins de leurs clients handicapés.

Il ne faut pas déduire de la sélection de ces sept chaînes que les autres chaînes sont exemplaires et qu'elles sont au-delà de tout examen. La Commission continuera à exercer ses fonctions d'application de la loi et de promotion des droits de la personne à ce sujet, et elle aura les mêmes attentes pour tout le secteur de la restauration et de l'hôtellerie.

Le *Code des droits de la personne* (ci-après « le *Code* ») confère également à la Commission l'autorité de déposer une plainte formelle contre les établissements qui ne prennent pas les mesures requises pour se conformer au *Code*. La Commission

espère, cependant, que la présente initiative contribuera à atteindre les buts et objectifs du *Code* par la collaboration plutôt que par le recours aux mécanismes officiels d'application.

Devoir d'adaptation relatif au handicap

Aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, les personnes handicapées ont droit à un traitement égal lorsqu'il s'agit d'avoir accès à des services comme ceux qu'offrent les restaurants, magasins, hôtels, cinémas et autres lieux publics. Les entreprises sont tenues de s'assurer que leurs établissements sont accessibles. Le défaut d'assurer l'égalité d'accès à un établissement ou un traitement égal dans la prestation d'un service constitue un acte de discrimination aux termes du *Code* et peut faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne auprès de la Commission.

Un restaurant ne pourrait invoquer qu'une seule raison pour maintenir une telle mesure discriminatoire : il lui faudrait prouver que le fait de fournir l'accès ou d'adapter le service entraînerait un préjudice injustifié, compte tenu du coût, des sources extérieures de financement ou des exigences en matière de santé et de sécurité.

En outre, la *Charte canadienne des droits et libertés*, ainsi que les différents paliers de gouvernement et les tribunaux, ont tous reconnu le droit des personnes handicapées à l'accessibilité. La Cour suprême du Canada, en particulier, a souligné la nécessité de « rajuster » la société de façon à ce que les structures sociales et les croyances populaires n'empêchent pas les personnes handicapées de participer à la vie de la collectivité [1] et a affirmé que les normes doivent être conçues pour tenir compte de tous les membres de la société, autant qu'il est raisonnablement possible de le faire.[2]

La *Politique et directive concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* (ci-après « la *Politique sur le handicap* ») de la Commission est au coeur de cette initiative, car elle présente les dispositions pertinentes du *Code*, la jurisprudence applicable, les critères juridiques concernant les mesures d'adaptation, la notion de préjudice injustifié, *etc.*, et elle établit clairement qu'il conviendrait d'assurer l'accessibilité des services et des installations, tels que les restaurants, en faisant des choix fondés sur l'aménagement universel dès le départ.

Lorsque les obstacles sont déjà là, il faut prendre des mesures pour les éliminer. Une entreprise peut parfois être en mesure de démontrer objectivement que la mise en oeuvre immédiate de la solution la plus appropriée pourrait lui causer un préjudice injustifié. En pareil cas, les entreprises sont quand même tenues d'étudier et de mettre en oeuvre une mesure provisoire ou la meilleure solution possible qui ne leur causerait pas de préjudice injustifié. De telles mesures ne devraient être en place que jusqu'à ce

[1] *Eaton c. Conseil scolaire du comté de Brant*, [1997] 1 R.C.S. 241, par. 67.
[2] *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3, par. 68.

que de meilleures solutions puissent être appliquées ou graduellement mises en oeuvre, si possible.

En plus de répondre aux besoins des membres de leur clientèle ou de leur personnel qui sont handicapés, l'élimination des obstacles constitue également un avantage pour bien d'autres, notamment les personnes âgées et les familles ayant de tout jeunes enfants qui peuvent vraiment bénéficier d'une meilleure accessibilité.

Il importe de souligner que le *Code des droits de la personne* a prépondérance sur toutes les autres lois de l'Ontario, sauf s'il y est énoncé expressément qu'elles ont prépondérance sur le *Code*. La *Loi sur le code du bâtiment* ne renferme pas une telle disposition. Par conséquent, le fait de se conformer uniquement aux codes du bâtiment pertinents a été clairement rejeté comme moyen de défense face à une plainte pour discrimination déposée en vertu du *Code des droits de la personne*.[3]

Par conséquent, les entreprises, les architectes, les concepteurs et les constructeurs qui décident de se conformer uniquement aux exigences du *Code du bâtiment*, et qui négligent de prendre en considération et de respecter les obligations légales auxquelles ils sont également assujettis en vertu du *Code des droits de la personne*, s'exposent à la possibilité de plaintes pour atteinte aux droits de la personne.

Historique des faits qui ont mené à la vérification

Au cours des dernières années, la proportion des plaintes déposées chaque année auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne pour discrimination fondée sur le handicap a atteint 50 pour 100 ou plus du volume total de cas. Bien que la plupart des plaintes soient reliées au domaine de l'emploi, la Commission reçoit régulièrement de la part de personnes handicapées des demandes de renseignements ainsi que des plaintes alléguant l'inaccessibilité des installations et des services de restaurants.

En 1999, la Commission a entrepris une consultation publique sur les questions touchant le handicap qui a mené à la publication, en mars 2001, d'une version considérablement révisée de sa *Politique et directive concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. En 2000, la Commission a également entrepris une consultation publique sur les droits des personnes âgées en Ontario. Au cours de ces deux consultations, on a dit à la Commission que les personnes handicapées, quel que soit leur âge, et les personnes âgées font souvent face à des obstacles lorsqu'elles tentent d'avoir accès à des installations et à des services tels que les restaurants.

En juin 2001, la Commission a publié son rapport de consultation intitulé *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario*. Dans l'une des

[3] Dans *Quesnel v. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474, un Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a établi que la conformité aux codes du bâtiment ne justifie pas, en soi, une atteinte aux lois concernant les droits de la personne.

recommandations de ce rapport, on exhortait le gouvernement provincial à modifier le *Code du bâtiment* pour y inscrire les meilleurs principes de la conception pour accès facile.

La Commission a ensuite publié sa *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées* (ci-après la « *Politique sur l'âge* ») en juin 2002. À l'instar de la *Politique sur le handicap,* la *Politique sur l'âge* établit que les personnes qui sont responsables de fournir des services au public doivent prendre des mesures positives pour s'assurer que les personnes désavantagées bénéficient de manière égale de ces services. Cela signifie que les responsables doivent offrir les services de manière intégrée et accessible dès le départ, qu'ils doivent également fournir des mesures d'adaptation, sous réserve de préjudice injustifié.

Lors du lancement de sa *Politique sur le handicap,* en mars 2001, la Commission a indiqué qu'elle allait poursuivre ses efforts pour promouvoir l'accessibilité des services et des installations en Ontario. La Commission a annoncé qu'elle inviterait des entreprises à prendre part à une évaluation de l'accessibilité des services et des installations pour les personnes handicapées.

C'est ainsi qu'en mai 2001 la Commission a amorcé son enquête sur l'accessibilité des restaurants en conformité avec le mandat qui lui est conféré à l'article 29 du *Code*. La Commission a envoyé des lettres à 29 grandes chaînes de restaurants en Ontario pour se renseigner sur le degré d'accessibilité de leurs établissements, sur les normes qu'elles utilisaient, et sur les objectifs qu'elles se fixaient pour atteindre l'accessibilité à l'avenir. Malgré une lettre de suivi envoyée en septembre 2001, un grand nombre de chaînes n'ont pas répondu.

Lorsqu'elle a examiné les réponses reçues, la Commission a constaté que les chaînes de restaurants établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Il est également ressorti que, dans la plupart des cas, ni le *Code des droits de la personne,* ni la *Politique sur le handicap* de la Commission, ni les autres normes de conception pour accès facile disponibles n'étaient pris en considération pour établir les normes d'accessibilité dans les restaurants. Cela venait confirmer ce que la Commission avait elle-même constaté en se fondant sur les demandes de renseignements reçues et les plaintes déposées à ce sujet.

De plus, la Commission a présenté un mémoire en profondeur au ministère des Affaires municipales et du Logement en mars 2002 dans lequel elle soulignait la nécessité de réformer les exigences du *Code du bâtiment* de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile. Le mémoire présente les changements à apporter en priorité, ainsi que les principes relatifs aux droits de la personne dont il faut tenir compte dans la révision du *Code du bâtiment* (voir Annexe I).

Poursuivant ses efforts, la Commission a retenu les services, en août 2002, d'un bureau d'étude spécialisé dans les questions touchant les personnes handicapées et

l'aménagement pour accès facile et lui a confié la tâche d'effectuer une vérification relative à l'accessibilité. La vérification mettait l'accent sur l'aménagement physique des lieux et sur les services des sept chaînes choisies en évaluant 28 établissements en tout, situés dans diverses régions de la province.

Méthodologie de la vérification

Sept des 29 grandes chaînes de restaurants bien connues qui avaient pris part à l'enquête par correspondance effectuée par la Commission en 2001 ont été choisies. Il s'agit des chaînes Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Hortons.

On a adopté comme hypothèse de départ que la vérification de quatre établissements par chaîne, soit un total de 28 lieux évalués pour l'ensemble des sept chaînes, devrait donner une indication de la nature des obstacles existants qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès aux restaurants dans leur collectivité.

Les lieux totalement inaccessibles ont été évités afin que les vérificateurs qui se déplacent en fauteuil roulant puissent accéder au lieu pour procéder aux autres aspects de la vérification relative à l'accessibilité.

On a dressé une liste de contrôle pour définir les indicateurs essentiels d'accessibilité pour divers handicaps afin de fournir une évaluation rapide, fiable et exacte des installations des restaurants fondée sur les critères énoncés dans le document CAN/CSA-B651-M95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception* et dans le *Code du bâtiment de l'Ontario* (voir Annexe III). Cet instrument a été appliqué uniquement aux aires publiques des restaurants évalués, à l'exclusion des aires réservées au personnel. Des personnes handicapées ont procédé à l'évaluation des lieux sélectionnés.

Les résultats de la vérification de l'accessibilité de chacun des 28 lieux évalués, présentés à l'Annexe II, donnent un tableau des caractéristiques favorisant l'accessibilité ainsi que les obstacles qui ont une incidence sur la capacité des clients d'avoir accès aux installations et aux services.

Ces résultats ont été transmis respectivement aux sept chaînes en juin 2003 afin d'établir quels étaient leurs plans et de solliciter leur engagement à réaliser et à assurer l'accessibilité à l'avenir.

Sommaire des résultats

Dans un certain nombre des lieux visités, les résultats de la vérification ont confirmé qu'il existe des établissements de restauration exploités en Ontario qui ne satisfont pas même aux exigences les plus élémentaires du *Code du bâtiment* actuellement en vigueur, ni aux dispositions du *Code des droits de la personne*. Dans certains cas, les

installations sont totalement inaccessibles, alors que d'autres lieux visités présentent des obstacles considérables pour les personnes handicapées, particulièrement en ce qui concerne l'accès aux toilettes.

Le rapport définit tout un éventail d'obstacles, dont voici le résumé :

1. Voies piétonnières (de l'extérieur vers l'intérieur)

   Dans bien des lieux visités, on a constaté l'absence de voie piétonnière évidente et sécuritaire pour se rendre à l'établissement. Il s'agit sans doute d'un problème pour de nombreuses personnes, mais cela crée des situations particulièrement difficiles pour les personnes qui ont une déficience visuelle et qui ne conduisent pas.

2. Stationnement

   Les espaces de stationnement accessibles étaient parfois mal situés, trop étroits ou trop en pente. Certains n'étaient pas indiqués par un panneau vertical, ce qui est particulièrement important dans les régions où la neige est abondante en hiver.

3. Portes d'entrée

   Les portes d'entrée n'avaient pas toujours la largeur libre requise selon le *Code du bâtiment*, elles ne s'ouvraient pas complètement ou elles n'étaient pas munies d'ouvre-portes automatiques; parfois il y avait deux séries de portes se suivant de trop près, et il était très difficile pour les personnes utilisant un appareil d'aide à la mobilité de tenir la première porte ouverte en ouvrant la deuxième. Certaines rampes d'accès étaient mal construites, par exemple une rampe qui ne donnait pas sur un palier à niveau. Certaines entrées avaient un seuil haut de plus de 13 mm, ce qui non seulement crée de graves difficultés pour les personnes en fauteuil roulant mais risque également de faire trébucher les personnes ayant un handicap d'une autre nature. Certaines entrées étaient totalement inaccessibles parce qu'il fallait monter plusieurs marches pour arriver à la porte d'entrée.

4. Affichage

   On a constaté des lacunes en matière d'affichage, notamment un manque de contraste dans la conception des divers écriteaux, des menus affichés et des cartes de menus, ce qui pose un problème pour les personnes qui ont des troubles visuels. Idéalement, les différents types d'affiches devraient offrir un bon contraste de couleurs et des caractères sans empattement, comme les polices Arial ou Helvetica. En plus des menus affichés en hauteur, on devrait aussi offrir des menus affichés à la hauteur des yeux ou sous forme d'imprimés, pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de les lire de près. Les menus en braille sont aussi très importants. Par ailleurs, les portes des toilettes devraient arborer des écriteaux tactiles et en braille qui sont accessibles.

   En outre, les caisses enregistreuses n'affichaient pas toutes le prix des articles, ce qui serait utile pour les personnes sourdes ou malentendantes.

5. Voies de circulation à l'intérieur

Bien qu'un certain nombre de restaurants aient été conçus de manière à ce que les passages aient la largeur libre et l'espace de manoeuvre suffisants pour permettre aux clients de circuler en fauteuil roulant, l'accès était souvent compromis du fait qu'on y avait placé des lutrins, des consoles de service, des présentoirs, des plantes ou des poubelles. De tels obstacles indiquent un manque de considération pour les personnes handicapées, mais ils peuvent être facilement corrigés. En outre, certains restaurants n'offraient pas suffisamment d'options quant à la disposition des tables et des sièges, ce qui présente un problème pour les personnes qui utilisent un appareil d'aide à la mobilité ou qui sont accompagnées d'un chien-guide.

6. Toilettes

   Les résultats concernant les toilettes ont été particulièrement décevants. Dans certains restaurants, les toilettes étaient situées dans une partie inaccessible de l'établissement (comme l'étaient aussi les téléphones dans certains cas). Dans certains restaurants, il y avait une cabine accessible seulement dans les toilettes des hommes ou dans celles des femmes (habituellement celles des femmes). Les portes d'entrée de certaines toilettes ne satisfaisaient pas aux exigences minimales de largeur libre énoncées dans le *Code du bâtiment*. Certaines cabines étaient trop petites ou avaient des portes trop étroites. Dans certaines cabines dites accessibles, les barres de soutien étaient mal installées, ou bien il en manquait. Dans certains cas, la porte de la cabine dite accessible s'ouvrait vers l'intérieur, ce qui est contraire aux normes et la rendait inutilisable. On a également souvent constaté que l'espace de manoeuvre nécessaire à l'intérieur de la cabine était insuffisant parce qu'on l'avait encombré d'une poubelle ou d'un distributeur de papier hygiénique, par exemple. Dans d'autres cas, la cabine accessible était tout simplement hors service.

   Dans certaines toilettes, les clients doivent se tenir juste en face de la porte pour utiliser le lavabo ou le sèche-mains, ce qui est particulièrement gênant pour les clients qui circulent en fauteuil roulant parce qu'ils ne peuvent entrer ou sortir des toilettes lorsque quelqu'un utilise ces installations, ou alors parce qu'ils empêchent les autres clients d'entrer ou de sortir lorsque c'est eux qui les utilisent.

7. Autres obstacles à l'accessibilité

   Dans certains restaurants, les clients sont censés choisir leurs plats parmi les mets exposés, dans un buffet à salades ou une vitrine par exemple, mais les aliments sont placés trop haut pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse les voir.

   Les comptoirs libre-service pour les boissons ou les condiments étaient parfois hors de la porté des clients en fauteuil roulant. Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent également avoir de la difficulté à se servir seules à ces comptoirs car rien n'est étiqueté.

   Les comptoirs de commande de mets à emporter étaient aussi parfois trop hauts.

Le volume de la musique était parfois trop fort (ce qui est un problème en particulier pour les personnes ayant une déficience auditive) et l'éclairage était parfois trop intense ou trop faible (ce qui est un problème pour les personnes ayant une déficience visuelle).

Dans bien des situations, on a constaté un manque d'uniformité dans la conception et les pratiques favorisant l'accès entre les établissements d'une même chaîne.

Malgré les obstacles constatés dans la plupart des restaurants évalués, il faut souligner que certains des établissements visités, ordinairement parmi les plus récents, étaient exemplaires quant à leur degré de facilité d'accès. Malheureusement, il y a aussi quelques établissements récents qui avaient encore des problèmes d'accessibilité. L'un des lieux visités, un restaurant qui est ouvert depuis quelques années seulement, était totalement inaccessible car il fallait monter quelques marches pour arriver à la porte d'entrée. On avait négligé d'y aménager une rampe d'accès.

Attentes et engagements

Les fournisseurs de services de restauration doivent se conformer à la fois aux exigences du *Code du bâtiment* et à celles du *Code des droits de la personne*. Ceux qui ne le font pas pourraient payer bien cher, car ils pourraient se priver d'une bonne part du marché et entacher leur réputation.

Favoriser l'accessibilité, c'est aussi avoir le sens des affaires, surtout si l'on tient compte du vieillissement de la population et du nombre accru d'Ontariennes et d'Ontariens qui ont des handicaps ou déficiences à divers degrés, sans parler des familles ayant de tout jeunes enfants. Tous ces groupes peuvent bénéficier de caractéristiques favorisant l'accessibilité, comme les rampes d'accès, les ouvre-portes automatiques et les passages sans obstruction.

La Commission reconnaît certes les difficultés auxquelles peuvent faire face les entreprises dans leurs efforts pour atteindre les objectifs d'accessibilité, surtout pour celles qui possèdent ou gèrent des immeubles assez vieux. Les rénovations peuvent sembler trop coûteuses, surtout si cet emplacement n'est pas très profitable, ou si l'entreprise envisage de déménager plus tard. Les dirigeants d'entreprises qui se sont conformés aux anciens codes du bâtiment qui n'imposaient pas d'exigences en matière d'aménagement pour accès facile peuvent se sentir frustrés, et cela se comprend, lorsqu'ils apprennent que le *Code des droits de la personne* peut quand même exiger qu'ils prennent des mesures en vue de réaliser l'accessibilité dans leurs locaux, sauf, et seulement sauf, si cela cause un préjudice injustifié.

Cependant, une entreprise ou un organisme qui n'a pas l'intention de rénover des installations inaccessibles ou qui n'a pas élaboré de plan à cet effet s'expose à la possibilité d'une plainte déposée en vertu du *Code des droits de la personne*. Plutôt que de s'attaquer aux obstacles une plainte à la fois, la Commission préférerait de beaucoup que les entreprises s'engagent de leur plein gré et dans un esprit de

collaboration à réaliser l'accessibilité et l'intégration dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie.

Planifier et agir, voilà les composantes clés pour réaliser la pleine accessibilité et prévenir les plaintes pour atteinte aux droits de la personne. Pour cela, les entreprises doivent s'engager à ne pas créer de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées et à trouver et à éliminer celles qui existent actuellement.

À cette fin, la Commission a entrepris la vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants pour illustrer la nature des obstacles qui existent dans le secteur de la restauration. Les résultats détaillés ont été communiqués à chacune des sept chaînes en juin 2003. La Commission a alors sollicité des rencontres avec les cadres supérieurs de ces chaînes en automne 2003 pour entendre leurs réactions aux résultats de la vérification. Les chaînes ont alors été invitées à s'engager à adopter les cinq mesures définies dans leur ensemble par la Commission comme étant des mesures essentielles que doit prendre le secteur de la restauration pour respecter les obligations qui lui incombent en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

1. **Élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle.** Ne pas créer de nouveaux obstacles à l'accès. Prendre des mesures d'adaptation pour tenir compte des besoins lorsqu'il existe un obstacle, sous réserve de préjudice injustifié.
2. **Examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité** dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises.
3. **Élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements,** plan qui doit être fondé non seulement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario en vigueur, mais aussi sur les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et dans la *Politique et directive concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission, ainsi que sur les normes et les meilleures pratiques de conception pour accès facile qui ont cours.[4] Ce plan normalisé, qui devrait être obligatoire pour tous les nouveaux établissements, devrait également faire partie de tous les contrats de franchisage, une clause stipulant expressément que l'obligation de satisfaire aux exigences énoncées dans le plan d'accessibilité est une condition du contrat. Éviter d'ouvrir de nouveaux restaurants dans des locaux non accessibles.
4. **Pour les établissements existants, élaborer un plan et éliminer les obstacles** afin de réaliser l'accessibilité. Prendre des mesures immédiates pour s'attaquer aux problèmes qu'il est facile et/ou relativement peu coûteux de régler. Pour les obstacles plus difficiles à éliminer, appliquer des solutions provisoires et mettre en oeuvre graduellement les autres changements nécessaires pour arriver à la pleine accessibilité. Définir les changements prioritaires, fixer un échéancier et assigner les responsabilités.

[4] Norme CSA B651-M95 « Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception » et Norme CSA B480-02 « Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées » (www.csa.ca)

5. **Surveiller les progrès accomplis** pour réaliser l'accessibilité **et en rendre compte** à la Commission dans un an.

Dans l'ensemble, la Commission est heureuse des réponses favorables et enthousiastes reçues des chaînes jusqu'à présent. Chacune des sept chaînes s'est engagée, en grande partie, à adopter les cinq mesures (voir l'Annexe IV pour une liste complète des engagements pris à cet égard).

Quelques-unes des chaînes ont également signalé d'autres initiatives prises à ce sujet ou ont exprimé des points de vue plus généraux sur cette question (voir également l'Annexe IV).

La Commission tient à souligner la contribution de ces chaînes et à les féliciter d'avoir pris d'importants engagements et des initiatives concrètes pour s'attaquer aux obstacles à l'accessibilité dans l'intérêt de leurs clients handicapés.

L'Annexe V du présent rapport offre une liste de ressources qui sont à la disposition des entreprises et des organismes pour les aider sur le plan de l'aménagement pour accès facile de leurs installations et de leurs services. On trouvera également à l'Annexe III la liste de contrôle utilisée pour la vérification de l'accessibilité effectuée pour la Commission dans les établissements choisis des chaînes de restaurants.

Pour sa part, la Commission s'engage à prendre les mesures suivantes :

1. La Commission conservera son approche multiforme et systémique pour poursuivre ses travaux portant sur l'accessibilité des restaurants en y faisant participer le secteur de la restauration par l'entremise de ses associations professionnelles, ainsi qu'en soulevant certains problèmes auprès du gouvernement en ce qui concerne le *Code du bâtiment* et l'initiative du gouvernement visant à examiner la portée de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
2. La Commission continuera de recevoir les plaintes relatives à des restaurants et autres services inaccessibles, de tenter de régler la plainte par la médiation, de faire les enquêtes nécessaires et, dans les cas appropriés, elle renverra les affaires non résolues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.
3. La Commission rendra compte en 2005 de l'état de ses activités et des progrès accomplis relativement à tous ces engagements.
4. La Commission communiquera ces conclusions à d'autres grandes chaînes de restaurants et leur demandera également de soumettre un rapport sur l'accessibilité de leurs établissements en plus de solliciter leur engagement à prendre les cinq mesures susmentionnées.

ANNEXE I : Questions relatives au Code du bâtiment

Le *Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne au sujet des dispositions du Code du bâtiment de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile*[5] a été présenté en mars 2002 au ministère des Affaires municipales et du Logement dans le cadre de l'examen des dispositions de la *Loi sur le code du bâtiment* effectué par ce ministère. Voici un sommaire des questions soulevées par la Commission :

- La Commission était fort préoccupée d'apprendre qu'il arrive souvent que les normes d'aménagement pour accès facile actuellement énoncées dans le *Code du bâtiment* ne sont pas respectées par les constructeurs, ni appliquées par les inspecteurs.
- La conformité technique aux normes ne suffit pas nécessairement à assurer l'égalité matérielle, c'est-à-dire la facilité d'utilisation, la dignité, l'aisance, la rapidité, la commodité.
- Si un immeuble devient accessible parce qu'on a rénové l'entrée, il n'est pas nécessaire, aux termes du *Code du bâtiment*, de rénover les autres systèmes. La méthode « par système » est illogique dans la mesure où elle exige que l'entrée d'un immeuble soit accessible sans exiger que les portes et les toilettes, par exemple, le soient aussi.
- Le *Code du bâtiment* n'exige pas l'aménagement d'ascenseurs; or s'il n'y a pas d'accès par ascenseur, les constructeurs ne sont pas tenus de se conformer aux exigences relatives aux voies de circulation d'accès facile.
- Le *Code du bâtiment* n'exige pas l'installation d'écriteaux tactiles.
- Des écriteaux, panneaux et autres types d'affiches installés à la hauteur des yeux pour indiquer la sortie, les ascenseurs, *etc.*, seraient très utiles pour les personnes ayant des troubles de mémoire, une déficience visuelle et même pour les membres du public en général.
- Actuellement, les restaurants de repas-minute en Ontario peuvent construire des comptoirs de service à une hauteur qui pose un problème aux personnes en fauteuil roulant. À titre de comparaison, aux États-Unis, les *Uniform Federal Accessibility Standards* (voir Annexe II) prescrivent des normes plus détaillées et plus précises pour les cafétérias et les restaurants, comme le nombre de places accessibles aux personnes ayant un handicap et leur répartition, la hauteur des comptoirs de service, *etc.*
- Aux termes du *Code du bâtiment*, il ne semble pas qu'on exige que les systèmes d'alarme soient dotés d'un signal visuel.
- Lorsqu'on entreprend des rénovations, il peut ne pas être nécessaire de tenir compte de l'accessibilité aux termes du *Code du bâtiment*, mais on peut se trouver dans l'obligation de le faire aux termes du *Code des droits de la personne*.

[5] On peut lire le texte intégral du mémoire sur le site Web de la Commission, à www.ohrc.on.ca/french/publications/building-code-submission.shtml.

- Les normes énoncées dans le *Code du bâtiment* doivent être plus détaillées.
- Les personnes handicapées devraient avoir des choix semblables à ceux qu'ont les autres membres de la société.
- Les dispositions concernant l'entretien et la rénovation des immeubles devraient être plus rigoureuses.
- Les personnes responsables de donner des conseils sur le *Code du bâtiment* et celles qui doivent s'y conformer ne reçoivent pas une formation suffisante et les mécanismes d'évaluation sont inadéquats.

ANNEXE II : Résultats de chacun des établissements évalués

VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ DANS CERTAINES CHAÎNES DE RESTAURANTS EN ONTARIO

Rapport préparé par les Entreprises Betty Dion Ltée

CHAÎNE A

Chaîne A – Lieu évalué 1

Ce restaurant est ouvert depuis de nombreuses années. Il n'y a pas de voie piétonnière sécuritaire pour accéder au restaurant à partir de la rue. Il y a un stationnement accessible pour les personnes handicapées, avec un panneau vertical signalant son emplacement. Par contre, il est difficile d'y parvenir, car il faut aller en sens contraire de la circulation en provenance du service au volant ou faire le tour du restaurant, le long de la voie de service au volant, pour ensuite reculer dans cet emplacement. La rampe d'accès qui mène du stationnement au restaurant est inégale et il y a une plaque d'égout à dôme tronqué en plein milieu du chemin.

Les portes de l'entrée accessible devraient avoir une largeur libre adéquate, mais la première porte ne s'ouvre pas complètement, ce qui pose un problème pour tous les clients. Malheureusement, il n'y a pas d'ouvre-portes automatique. Il y a deux portes qui se suivent de trop près et les clients, plus particulièrement les personnes en fauteuil roulant ou se déplaçant à l'aide d'une marchette, ne peuvent pas passer une porte sans devoir tenir l'autre ouverte en même temps.

À l'intérieur, il y a un comptoir de commandes à emporter et une salle à manger. La salle à manger offre diverses configurations, dont des tables avec chaises mobiles. Cet espace est bien éclairé et équipé de différents types d'éclairage.

Le comptoir de commandes à emporter est bien éclairé et il est bas. Le menu est affiché au-dessus du comptoir et il est composé d'un fond noir et de lettres jaunes, bleues ou rouges, ce qui rend la lecture difficile, car il n'y a pas suffisamment de contraste. Un menu cartonné en face du comptoir annonce les dernières nouveautés. Ce menu présente un bon contraste et, par conséquent, est accessible aux clients ayant une déficience visuelle. Cependant, il ne présente qu'une petite partie du menu.

Les distributrices de condiments, de café et de crème sont libre-service. Il y a un comptoir dont la hauteur atteint 1 000 mm pour y déposer les cabarets. Les distributrices de condiments se trouvent sur un autre comptoir, à une hauteur d'environ 1 200 mm et à une portée de 300 mm. Les commandes des distributrices se trouvent toutes à 1 400 mm ou plus, ce qui est trop haut pour les personnes en fauteuil roulant. Il est impossible pour ces personnes de voir dans les contenants où se trouvent certains

condiments. Il n'y a pas d'écriteau au comptoir libre-service, accessible ou autre. Un membre du personnel était disponible, sur demande, pour aider.

Le coût total est affiché sur la caisse enregistreuse et est facile à lire. Il n'y a pas de téléphone public.

La porte des toilettes offre suffisamment d'espace de manoeuvre. Il y a une toilette désignée pour les personnes handicapées. La porte affiche un logo de fauteuil roulant, mais aucun écriteau tactile ou en braille. La pièce est plutôt spacieuse et peut recevoir un fauteuil roulant. Le lavabo est équipé de poignées à levier, mais il est plutôt bas et les tuyaux ne sont pas isolés.

Ce restaurant pose des difficultés aux personnes handicapées. Les portes de l'entrée principale ne sont pas faciles à utiliser, l'affichage laisse à désirer et de nombreux services sont hors de portée de nombreuses personnes handicapées.

Chaîne A – Lieu évalué 2

L'aménagement paysager de ce restaurant assez récent semble, malheureusement, avoir été entièrement conçu en fonction des véhicules et non des personnes. Il n'y a pas de trottoir ou voie piétonnière sécuritaire.

Il y a un téléphone public à l'extérieur, muni d'un bouton de contrôle du volume, à une bonne hauteur; cependant, il se trouve sur un palier, en bas d'un escalier. Ce téléphone est donc inaccessible puisqu'il n'y a pas de rampe pour accéder au palier.

Les portes d'entrée sont suffisamment larges; cependant, la rampe qui y mène est trop étroite. Par conséquent, l'espace de manoeuvre est très limité. Le comptoir est bas, ce qui est bien, et le menu est affiché en hauteur et comporte une variété de couleurs, ce qui en rend la lecture difficile car il n'y a pas assez de contraste entre les lettres et le fond. Il y a des chaises fixes et des chaises mobiles, ainsi qu'une table plus haute que les autres pour les personnes en fauteuil roulant. Il y a donc suffisamment d'options pour s'asseoir.

Les toilettes affichent un écriteau d'accessibilité; cependant, elles comportent de nombreux défauts. Les portes d'entrée ont une largeur libre de moins de 810 mm, le minimum nécessaire, et, à côté des portes, il n'y a pas suffisamment d'espace de manoeuvre. Tout de suite en entrant dans les toilettes, il y a un lavabo, lequel offre suffisamment d'espace pour les genoux et a des poignées à levier. Par contre, une personne en fauteuil roulant utilisant le lavabo bloquerait l'entrée et la sortie des autres personnes dans les toilettes. Dans le passage, il y a des séchoirs à mains en saillie, sur lesquels les clients, en particulier les personnes ayant une déficience visuelle, risquent de se frapper. (Les objets en saillie sont permis s'ils n'empiètent pas de plus de 100 mm dans la voie de passage.) La porte menant aux toilettes a une largeur libre de 760 mm seulement. La porte de la cabine pour personne handicapée est large. Malheureusement, cette porte s'ouvre vers l'intérieur de la cabine alors qu'elle devrait

s'ouvrir vers l'extérieur. Il n'y a qu'une barre de soutien sur le mur de côté, près de la toilette, alors qu'il devrait y en avoir une autre derrière la toilette. L'espace de manoeuvre à côté de la toilette, qui devrait demeurer libre, est occupé par une poubelle. Malheureusement, la cabine de toilette accessible était également hors service.

Ce restaurant n'est pas accessible aux personnes handicapées. De nombreuses caractéristiques architecturales sont inadéquates, notamment l'absence d'un accès piétonnier menant au restaurant, des toilettes inaccessibles, un affichage déficient et un manque de prévoyance quant à l'emplacement du téléphone.

Chaîne A – Lieu évalué 3

Cet établissement est de construction récente. Le logo de la chaîne est clairement visible, mais le numéro de porte du restaurant ne l'est pas. Il y a un trottoir qui mène de la rue au restaurant et un espace de stationnement pour les personnes handicapées. Les portes d'entrée ont une largeur libre adéquate et les deux portes sont équipées d'ouvre-portes automatiques.

Le comptoir est bas et le menu est affiché derrière le comptoir, mais les lettres et les chiffres sont de différentes couleurs et n'offrent pas un contraste adéquat pour permettre une lecture facile. Le coût est affiché sur la caisse enregistreuse, ce qui est pratique pour toute la clientèle, mais particulièrement apprécié des personnes sourdes ou malentendantes. Il n'y a pas de menu en braille. Les chaises sont mobiles, ce qui est pratique pour les personnes en fauteuil roulant et leurs amis.

Les portes des toilettes n'ont pas d'écriteau tactile ou en braille. Il y a une cabine accessible offrant un espace de manoeuvre suffisant à côté du cabinet et des barres de soutien adéquates.

Un téléphone équipé d'un bouton de contrôle du volume est à la disposition de la clientèle.

Ce restaurant présente de nombreuses caractéristiques favorisant l'accessibilité, dont des portes et des toilettes bien aménagées. Cependant, ce restaurant n'est pas accessible aux personnes ayant une déficience visuelle, car le menu est affiché sur un fond multicolore, ce qui le rend difficile à lire. Les écriteaux sur les portes des toilettes ne sont pas en braille ou en caractères tactiles. Par contre, les trottoirs, les ouvre-portes automatiques et le téléphone au volume ajustable sont d'excellentes caractéristiques favorisant l'accessibilité.

Chaîne A – Lieu évalué 4

Ce nouvel établissement est situé dans le terrain de stationnement d'un grand centre commercial. On y accède de la rue par un escalier, puis on traverse la voie du service au volant pour atteindre une porte sur le côté. Le service au volant est marqué d'un passage pour piétons. Les escaliers sont munis de rampes, mais elles n'ont pas

d'extension horizontale, ce qui est nécessaire. Des espaces de stationnement accessibles sont situés près de l'entrée, mais ils ne sont pas très larges.

Les portes d'entrée sont larges et équipées d'ouvre-portes automatiques. Le plancher est extrêmement glissant lorsqu'il est mouillé. L'intérieur est très bien éclairé et le comptoir est bas. Le menu est affiché en bleu, jaune et rouge sur fond noir, ce qui rend la lecture difficile pour les personnes ayant une déficience visuelle, en raison du mauvais contraste et du choix des couleurs. Le montant à payer est affiché sur la caisse enregistreuse. L'intérieur est spacieux et sans objet en saillie, mais des chaises hautes pour les enfants sont parfois laissées dans les allées. La radio jouait plutôt fort pendant l'évaluation.

Un signal sonore d'alarme-incendie est disponible, mais il n'y a aucune alarme visuelle. Les clients qui veulent s'asseoir pour manger ont plusieurs options. Des compartiments et des tables sont à diverses hauteurs. Malheureusement, le siège de l'un des compartiments n'était pas bien fixé au sol et a bougé lorsque quelqu'un s'y est assis. Un tel incident peut être déconcertant pour n'importe qui, mais peut être dangereux pour une personne ayant une agilité limitée ou un trouble d'équilibre.

Un logo de fauteuil roulant et un écriteau indiquant les toilettes bien contrastés sont affichés au-dessus de la porte des toilettes. Cependant, il n'y a pas d'écriteau tactile ou en braille pour aider les personnes aveugles à identifier les bonnes toilettes. Il y a une cabine accessible avec tout l'espace de manoeuvre nécessaire, des barres de soutien, un crochet et de l'espace à côté du cabinet.

Une table à langer se trouve dans la cabine accessible et il y a des instructions en braille, ce qui est très bien. Le lavabo et le miroir sont bien situés, mais dans les toilettes des hommes, la poubelle, qui est mobile, est placée devant la porte de la cabine accessible. Malheureusement, les sèche-mains sont en saillie et constituent un obstacle dans le passage vers les cabines.

Sur une note positive, la porte qui mène à l'aire de jeu est accessible. L'équipement et les structures de jeu servant à grimper ne sont pas conçus de manière à être accessibles à tous, mais certaines stations Nintendo ont des commandes à différentes hauteurs, ce qui est bien. D'autres structures de jeu pourraient être ajoutées pour les enfants qui ne peuvent pas grimper. Il n'y a pas de téléphone public à la disposition de la clientèle.

CHAÎNE B

Chaîne B – Lieu évalué 1

Il n'y a pas de trottoir qui mène à l'entrée de cette succursale de la chaîne et l'aménagement paysager a été conçu en fonction des voitures. Il y a une rampe d'accès et une place de stationnement désignée, mais il n'y a pas de panneau vertical indiquant

son emplacement, ce qui est pourtant recommandé pour indiquer clairement l'espace réservé aux personnes handicapées, surtout lorsque le sol est couvert de neige.

La porte d'entrée a une largeur adéquate, mais elle n'est pas équipée d'ouvre-portes automatique.

Le comptoir est bas et les aliments offerts sont faciles à voir. Le prix est affiché sur la caisse enregistreuse, ce qui est pratique pour tous les clients, mais plus particulièrement pour les personnes qui ont une déficience auditive. Le menu est affiché en hauteur, en lettres jaunes sur fond rouge, avec quelques photos et un éclairage arrière. Il n'y a pas de menu en braille ni de menu au niveau des yeux. Les tables ont une hauteur suffisante pour les personnes en fauteuil roulant et les chaises sont mobiles, ce qui est pratique pour tous les clients.

Les toilettes sont accessibles, l'espace de manoeuvre y est suffisant et elles sont dotées de barres de soutien. Le robinet du lavabo ne semble pas être accessible et paraissait brisé au moment de l'évaluation.

Un téléphone est disponible pour la clientèle et est équipé d'un capteur téléphonique qui le rend accessible aux clients qui utilisent une aide auditive. Le restaurant offre une section non-fumeur.

Chaîne B – Lieu évalué 2

Cet établissement est situé sur la rue principale de la ville. L'enseigne est facile à voir, mais il n'y a pas de trottoir menant de la rue au restaurant, ce qui pose un problème pour les personnes qui ne sont pas en voiture. Il y a une rampe d'accès à l'entrée et elle est adéquate. La largeur libre de la porte d'entrée est également adéquate; cependant, il n'y a pas d'ouvre-portes automatique. Il n'y a pas non plus de place de stationnement désigné pour les personnes handicapées, ce qui est inhabituel.

Le comptoir est bas, mais il n'y a pas de tables avec chaises mobiles. Les écriteaux sont placés en hauteur et les caractères présentent un bon contraste de couleurs.

Il n'y a pas d'écriteaux adaptés (braille, caractères tactiles) sur les portes des toilettes, et elles n'ont pas suffisamment d'espace de manoeuvre. Une cabine accessible est aménagée, mais il n'y a pas assez d'espace pour manoeuvrer à côté de la porte. Dans la cabine, l'espace de manoeuvre est adéquat et il y a des barres de soutien. Malheureusement, on y range du matériel qui bloque l'espace de transfert. L'intérieur du restaurant était extrêmement enfumé, ce qui pose un véritable problème à de nombreuses personnes, en particulier celles qui souffrent d'asthme, d'emphysème ou d'intolérance au milieu.

Chaîne B – Lieu évalué 3

Cet établissement est situé à une intersection très passante d'une ville de banlieue. Le bâtiment a été construit il y a moins de 10 ans. L'enseigne de ce restaurant est facile à voir, cependant le numéro de porte n'est pas affiché. Il n'y a pas de trottoir menant de la rue au restaurant, ce qui peut être dangereux pour les personnes qui ne viennent pas au restaurant en véhicule. Il y a un espace de stationnement pour personne handicapée; il est à niveau et un panneau vertical indique son emplacement. Il y a une rampe d'accès du stationnement au trottoir. Les portes d'entrée ont une largeur libre adéquate; cependant, il n'y a pas d'ouvre-portes automatique.

L'intérieur est divisé en deux sections : fumeur et non-fumeur. La section fumeur est une unité complètement fermée pourvue d'un système de ventilation indépendant. On accède à cette section par une porte dont la largeur libre est suffisante. Cependant, il y a très peu d'espace de manoeuvre à l'intérieur de cette section.

Le comptoir est bas et une grande partie de la sélection de nourriture est clairement visible. Par contre, quelques aliments offerts pour les sandwichs et les rouleaux ne sont pas visibles en position assise. Dans la section non-fumeur, il n'y a que des tables avec chaises mobiles. Dans la section fumeur, il n'y a que des banquettes fixes, ce qui pose un problème pour tous les clients, mais plus particulièrement pour les personnes en fauteuil roulant. Le menu est affiché en hauteur et présente un bon contraste de couleurs, dans l'ensemble, même si l'éclairage arrière est inégal dans certaines sections du menu. Les caractères du menu des sandwichs et des rouleaux sont petits et le contraste de couleurs n'est pas aussi marqué. Le restaurant est bien éclairé. Immédiatement à l'extérieur du restaurant se trouve un téléphone public équipé d'un bouton de contrôle du volume.

Une porte mène à un vestibule donnant accès aux toilettes des femmes et à celles des hommes. Le mur adjacent à la porte du vestibule est légèrement en angle, ce qui diminue l'espace de manoeuvre de 600 mm requis du côté où il faut tirer la porte. Le corridor est étroit et il faudrait 300 mm de plus d'espace de manoeuvre pour pouvoir sortir de la toilette et retourner dans le vestibule du côté où il faut pousser la porte. Il n'y a pas d'écriteaux tactiles ou en braille sur les portes des toilettes, qui sont plutôt lourdes et n'ont pas de poignées en bec-de-cane.

L'espace de manoeuvre dans la cabine pour personne handicapée est suffisant pour un fauteuil roulant; cependant, la poubelle est placée dans l'espace de transfert, à côté du cabinet, espace qui devrait toujours être libre pour les fauteuils roulants. Les robinets des lavabos ont des poignées à levier et les tuyaux sont en retrait. Le lavabo empiète sur l'espace requis du côté où il faut tirer la porte pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de se placer à côté de la porte. Le verrou de la porte est difficile à ouvrir étant donné qu'il faut pousser et tourner simultanément.

Chaîne B – Lieu évalué 4

Cet établissement est situé dans un mail linéaire donnant sur une rue commerciale à côté d'un quartier résidentiel. L'enseigne du restaurant est clairement visible, mais il n'y a pas de trottoir menant de la rue au restaurant. Il n'y a qu'un seul espace de stationnement désigné pour les personnes handicapées, au bout du mail où se trouve le restaurant. Cet espace est en pente descendante par rapport à l'immeuble, ce qui pose un problème pour les personnes en fauteuil roulant qui voudraient sortir seules de leur véhicule et s'asseoir dans leur fauteuil, puisque celui-ci risque de se mettre à descendre la pente. Il y a une rampe d'accès de l'espace de stationnement désigné au trottoir menant au restaurant; cependant, la surface n'en est pas plane. Elle se trouve au coin du trottoir et il y a des pentes dans toutes les directions sur le parcours. Il y a également un poteau au coin du trottoir et de l'espace de stationnement désigné, pour empêcher les automobilistes de heurter la rampe, mais le poteau a été frappé plusieurs fois et penche maintenant dans le stationnement pour les personnes handicapées. De plus, ce poteau constitue en quelque sorte un obstacle pour accéder à la rampe. À l'entrée, la rampe est bien conçue et la porte d'entrée a la largeur libre adéquate, mais il n'y a pas d'ouvre-portes automatique.

À l'intérieur, il y a une section fumeur et une section non-fumeur. Cependant, la section fumeur n'est pas fermée ni ventilée séparément. Le comptoir de commande est bas et une grande partie de la sélection de nourriture est clairement visible. Toutefois les aliments offerts pour les sandwichs et les rouleaux ne peuvent être vus par les personnes en fauteuil roulant ou celles de petite stature. La salle à manger n'offre que des tables et des chaises comme options. Les chaises sont mobiles, ce qui facilite les choses pour les personnes en fauteuil roulant et les autres clients. Le menu est affiché en hauteur; le lettrage est raisonnablement bien contrasté, mais il n'y a pas de menu disponible au niveau des yeux. Le menu des sandwichs et des rouleaux est écrit en plus petit et le contraste de couleurs n'est pas aussi marqué, ce qui en rend la lecture plus difficile pour les personnes atteintes d'une déficience visuelle. Le restaurant est bien éclairé et la musique est tout juste audible, ce qui facilite la conversation. Aucun menu en braille n'est disponible.

Il y a deux (2) téléphones publics, tous deux équipés d'un bouton de contrôle du volume. Cependant, les téléphones sont situés dans le corridor qui mène aux toilettes. Installés en saillie, ils empiètent de plus de la limite admissible de 100 mm sur le corridor et constituent un obstacle pour les personnes aveugles ou celles qui sont atteintes d'une déficience visuelle, qui se servent d'une canne ou qui sont accompagnées d'un chien-guide.

Il n'y a pas d'écriteau tactile ou en braille sur les portes des toilettes. Dans la cabine, l'espace de manoeuvre est suffisant pour une personne en fauteuil roulant. Par contre, la barre de soutien se trouve un peu trop loin. Elle est donc difficile à utiliser et peu sécuritaire. Le lavabo a des poignées à levier et les tuyaux sont en retrait.

Ce restaurant peut être fréquenté par certaines personnes handicapées, mais des améliorations sont requises, notamment l'aménagement d'un stationnement à niveau et d'un poteau indicateur, la réinstallation de la barre de soutien, ainsi que de nouveaux écriteaux pour les portes des toilettes et l'affichage du menu. Il serait facile d'ajouter une voie sécuritaire pour les piétons et de remédier à d'autres obstacles à la pleine accessibilité.

CHAÎNE C

Chaîne C – Lieu évalué 1

Dans cette succursale de construction assez récente, la largeur libre des portes d'entrée est adéquate, mais il est difficile de manoeuvrer à travers ces portes étant donné qu'elles se suivent de trop près, ce que le *Code du bâtiment* de l'Ontario ne permet pas. Les portes de l'autre entrée ne présentent pas ce problème; par contre elles ne sont pas équipées d'un ouvre-portes automatique.

Il y a deux (2) entrées, mais aucun trottoir ou voie sécuritaire pour les piétons n'y mène. Il est à noter, cependant, que très peu de piétons se rendent à ce restaurant puisqu'il est situé sur le bord de l'autoroute.

Il y a un stationnement accessible désigné et une rampe d'accès mène du stationnement au trottoir.

Le comptoir de service est plutôt élevé et les sièges sont tous fixés au sol. Pour les clients en fauteuil roulant, il est donc difficile de se placer hors de la voie de passage des autres clients pour trouver un endroit confortable pour boire ou manger. L'éclairage est adéquat.

Les portes des toilettes n'ont pas d'écriteau en braille ou à caractères en relief. Les cabines accessibles sont équipées de barres de soutien et offrent l'espace de manoeuvre nécessaire. Les poignées des robinets ne sont pas à levier et l'espace de manoeuvre est limité pour les personnes en fauteuil roulant qui sortent des toilettes.

Il n'y a aucun téléphone public. Ce restaurant présente une série d'obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Une personne handicapée aurait probablement de la difficulté à accéder à ce restaurant de même qu'à utiliser certains de ses services.

Chaîne C – Lieu évalué 2

Pour accéder à cet établissement, il faut prendre une voie de sortie de l'autoroute. Il y a une rampe d'accès qui mène aux portes de l'entrée, lesquelles ont la largeur libre requise, mais ne sont pas équipées d'un ouvre-portes automatique. Un trottoir longe la rampe d'accès, mais il s'arrête au-dessus de la côte. On doit alors traverser la

circulation automobile, dans le stationnement. Il y a une place de stationnement désignée pour les personnes handicapées, mais aucun panneau indicateur vertical. Les panneaux verticaux sont importants, car ils indiquent l'emplacement du stationnement lorsque le sol est couvert de neige.

Aux tables, il y a des sièges fixes et mobiles, et l'éclairage est bon. Le seuil de l'entrée est un peu cahoteux; il pourrait être difficile pour les personnes en fauteuil roulant de le traverser; il pourrait faire trébucher certaines personnes, en particulier celles qui ont une déficience visuelle.

Le menu est affiché en hauteur et il n'y en a pas au niveau des yeux, ce qui est pourtant nécessaire pour permettre aux personnes ayant une faible vue de s'approcher du menu pour le consulter.

Les toilettes portent un écriteau indiquant qu'elles sont accessibles. Cependant, la première porte ne répond pas aux exigences de largeur libre de 810 mm.
Il n'y a pas d'écriteau tactile ou en braille sur la porte. Par contre, la cabine pour les personnes handicapées offre l'espace de manoeuvre nécessaire, de même que des barres de soutien. Le lavabo est adéquat.

Cette succursale présente certaines caractéristiques favorisant l'accessibilité, comme les sièges mobiles et des toilettes pour les personnes handicapées. Cependant, la porte des toilettes ne répond pas aux exigences en matière de largeur libre et il n'y a pas de voie sécuritaire pour les piétons à l'extérieur du restaurant.

Chaîne C – Lieu évalué 3

Cet établissement est situé à proximité de plusieurs autres restaurants appartenant à de grandes chaînes, mais aucun trottoir ne mène à ces établissements. L'enseigne du restaurant est bien placée. Il n'y a pas de stationnement désigné près de cet établissement.

Les portes d'entrée répondent aux exigences en matière de largeur libre et sont équipées d'ouvre-portes automatiques. L'intérieur est bien éclairé, sans objet en saillie, et offre diverses options pour s'asseoir. Il y a une section fumeur fermée par des cloisons en verre à l'une des extrémités du restaurant. Le comptoir de service est bas et le menu est affiché en hauteur. Le contraste de couleurs et le choix des caractères sont acceptables, mais il n'y a pas de menu à hauteur des yeux pour les personnes atteintes d'une déficience visuelle. Le prix est affiché sur la caisse enregistreuse, ce qui est utile pour toute la clientèle, mais plus particulièrement pour les personnes malentendantes.

Les toilettes affichent un écriteau tactile et en braille, ce qui permet aux personnes aveugles de trouver les bonnes toilettes, ce qui est très bien. La cabine accessible a l'espace de manoeuvre nécessaire et est équipée de barres de soutien. Le robinet du lavabo a des poignées à levier et les tuyaux ont été isolés pour que les personnes en fauteuil roulant ne soient pas en contact avec les tuyaux d'eau chaude, ce qui est très

bien. Les toilettes des hommes sont plus petites que celles des femmes et le lavabo se trouve immédiatement à côté de la porte de sortie, ce qui pose un problème puisque lorsqu'un client utilise le lavabo, il bloque le passage vers les cabines. Le sèche-mains pose un danger, car il fait saillie dans la voie de circulation. Il n'y a aucun téléphone public.

Ce restaurant a de nombreuses caractéristiques favorisant l'accessibilité, comme les ouvre-portes automatiques, les écriteaux tactiles et en braille sur les portes des toilettes, les toilettes accessibles et les tuyaux isolés. Malheureusement, les toilettes ont des sèche-mains en saillie qui empiètent sur le passage.

Chaîne C – Lieu évalué 4

Cet établissement est situé sur une rue commerciale qui traverse des quartiers résidentiels. Ce restaurant a été récemment reconstruit vers la fin des années 1990 pour remplacer l'ancien établissement.

L'enseigne du restaurant est clairement visible, mais le numéro de porte n'est pas affiché. Il n'y a pas de trottoir menant de la rue au restaurant et il y a une forte circulation de piétons et de véhicules à cet endroit. Dans le stationnement, il n'y a aucun espace réservé aux personnes handicapées. Il y a une rampe d'accès à partir du stationnement, laquelle serait adéquate si ce n'était d'une grosse jardinière de fleurs qui en réduit la largeur libre.

La largeur libre des portes d'entrée est adéquate, mais celles-ci ne sont pas équipées d'ouvre-portes automatiques. Il faut passer par deux portes, mais elles se suivent de trop près. Pour passer par les portes, il faut tenir la première ouverte tout en tirant la deuxième. Elles sont plutôt lourdes et le seuil, à l'extérieur, mesure environ 50 mm, ce qui dépasse largement la hauteur maximale permise de 13 mm.

Le comptoir est bas et le prix est visible sur la caisse enregistreuse. Ce restaurant n'offre que des tables et des chaises fixes, sauf pour une table qui a des chaises mobiles. Les personnes en fauteuil roulant ont donc très peu de choix et si cette table est déjà occupée, elles font face à un obstacle important. Le menu est affiché en hauteur et, dans l'ensemble, présente un bon contraste de couleurs. Il n'y a pas de menu que l'on peut consulter de près ni de menu en braille. Le restaurant est bien éclairé. La musique est audible, mais pas trop forte. Cependant, le restaurant est très petit et le volume des conversations rend le bruit ambiant assez fort.

Il y a des toilettes à cabine unique pour les hommes et des toilettes à cabine unique pour les femmes. Aucun écriteau tactile ou en braille n'est affiché sur la porte. La largeur des portes menant aux toilettes est de 640 mm seulement, ce qui est bien au-dessous de la largeur obligatoire, soit 810 mm. Les toilettes mesurent environ 1 400 mm par 1 400 mm; cependant, l'espace libre est d'environ 700 mm par 700 mm, une fois que les installations fixes sont prises en considération. Par conséquent, il n'y a pas de toilettes accessibles pour les personnes en fauteuil roulant dans ce restaurant.

Il n'y a pas de téléphone public.

Bien que ce restaurant ait été construit après l'entrée en vigueur du *Code du bâtiment* de l'Ontario, il n'est pas accessible aux personnes handicapées. L'accès est difficile en raison de la configuration des portes et de l'absence d'ouvre-portes automatiques, de la disposition des tables et du nombre insuffisant de chaises mobiles, et de l'absence d'écriteaux en braille. Les personnes en fauteuil roulant doivent demeurer dans le passage des autres clients et les toilettes ne sont nullement accessibles. En outre, le restaurant pose fréquemment un obstacle à l'accessibilité pour les personnes malentendantes en raison du niveau de bruit.

CHAÎNE D

Chaîne D – Lieu évalué 1

L'entrée de cet établissement construit selon l'ancien modèle des restaurants de cette chaîne se trouve à l'arrière de la bâtisse, près du stationnement. Il n'y a pas de trottoir ou de voie piétonnière sécuritaire menant à l'entrée. Un trottoir étroit longe le restaurant; cependant, il est bloqué par les voitures stationnées.

Le seuil de la porte d'entrée est élevé (il y a une courte rampe), ce qui pose une difficulté aux personnes handicapées. Il y a un stationnement accessible et une rampe d'accès sur le bord du trottoir. La porte d'entrée a la largeur libre adéquate, mais aucun ouvre-portes automatique.

Il n'y a pas de service au comptoir, seulement aux tables. Les tables ont une hauteur adéquate et les chaises peuvent être déplacées, ce qui est pratique pour tous les clients, mais plus particulièrement pour les personnes en fauteuil roulant et celles qui sont accompagnées d'un chien-guide.

Les portes des toilettes n'ont pas d'écriteau tactile ou en braille et leur largeur libre, 760 mm, est insuffisante et ne permet pas l'accès aux personnes en fauteuil roulant. L'espace de manoeuvre manque également à côté des portes des toilettes. Il y a une cabine aux dimensions plus larges, mais sa largeur libre n'est que de 760 mm et il n'y a pas d'espace de transfert à côté de la toilette. Il y a cependant une barre de soutien. Le robinet du lavabo n'est pas muni de poignées à levier. Il y a un téléphone public équipé d'un bouton de contrôle du volume.

Les toilettes ne sont pas accessibles étant donné l'étroitesse des portes. La rampe et le seuil de la porte d'entrée principale ne sont pas conformes au *Code du bâtiment* de l'Ontario et l'absence d'un trottoir ou d'une voie sécuritaire pour piétons constitue un grand danger pour les clients qui sont à pied.

Chaîne D – Lieu évalué 2

Cette succursale de la chaîne est relativement récente. L'enseigne est clairement visible de toutes les directions et présente un bon contraste de couleurs. Il n'y a pas de trottoir ou de voie piétonnière sécuritaire menant de la rue au restaurant; cependant, la rue non plus n'a pas de trottoir.

Il y a trois espaces de stationnement accessibles et une rampe d'accès près de l'entrée principale. Cependant, aucun panneau vertical n'indique l'emplacement de ces espaces, seulement un symbole peint sur le sol. Les panneaux verticaux sont utiles lorsque le sol est couvert de neige. La porte d'entrée a la largeur libre nécessaire et un ouvre-portes automatique, mais le bouton est très petit et difficile à trouver. À la sortie du restaurant, les sièges pour les personnes qui attendent une table empiètent sur l'espace de 300 mm qui doit être gardé libre à côté de la porte. Dans le vestibule, le bouton de l'ouvre-portes automatique est difficile à trouver, car il est caché par une plante. Il est encore plus difficile d'y accéder puisque que juste devant le bouton, il y a une grosse boîte en bois contenant des dépliants et des menus de plats à emporter, surmontée d'une grosse plante.

Il n'y a pas de service au comptoir dans ce restaurant, seulement un service aux tables. La voie libre menant aux tables est obstruée par le lutrin installé à l'accueil; elle a une largeur de moins de 810 mm. Le lutrin et le mur ont été heurtés et égratignés à plusieurs reprises. Les tables ont une hauteur adéquate et les chaises peuvent être déplacées, ce qui est pratique pour beaucoup de gens. La salle à manger offre des ensembles de deux banquettes et une table fixe, ou une table fixe avec une banquette d'un côté et, de l'autre, des chaises mobiles. Il y a de l'éclairage individuel aux tables, ainsi qu'un éclairage général dans tout le restaurant. Cependant, il est faible et crée des ombres sur les tables et sur les personnes assises aux tables. Il y a de nombreuses grandes fenêtres et la quantité de lumière qui parvient aux tables à proximité est facilement contrôlable grâce aux stores. Le menu présente un bon contraste de couleurs. Un menu en braille est disponible pour le menu actuel. La musique est plutôt forte, ce qui pourrait rendre difficile la communication pour les personnes malentendantes. Les conversations des tables avoisinantes, même si elles n'étaient pas particulièrement bruyantes, dérangeaient quand même et portaient dans tout le restaurant.

Dans le corridor menant aux toilettes, il y a une très grosse plante suspendue. Elle s'avance bien au-delà des 100 mm permis et quelqu'un pourrait facilement s'y heurter, plus particulièrement une personne ayant une déficience visuelle.

Les portes des toilettes n'affichent pas d'écriteau tactile ou en braille, mais ont une bonne largeur libre. L'espace de manoeuvre nécessaire est insuffisant à côté des portes des toilettes lorsqu'on en sort. Il y a une cabine plus grande dont la porte a une largeur libre de 810 mm. L'espace requis est respecté; cependant, il y a une poubelle qui réduit l'espace à côté de la toilette. Il y a également une table à langer repliable qui

empiète sur l'espace libre de manoeuvre. Une barre de soutien est installée dans la cabine et le papier hygiénique est bien placé.

La hauteur du lavabo et du comptoir est adéquate; cependant, le comptoir est très encombré par des arrangements floraux, laissant peu de place pour y déposer des effets personnels. Les tuyaux ne sont ni en retrait ni isolés. L'éclairage est plutôt faible dans les toilettes. Il n'y a pas de téléphone public.

Ce restaurant a de nombreuses caractéristiques favorisant l'accessibilité, dont le menu en braille et les toilettes accessibles, mais, malheureusement, des plantes réduisent la largeur libre et bloquent l'accès au bouton de l'ouvre-portes automatique. Le manque d'espace à côté du lutrin d'accueil constitue un véritable obstacle. Pour les personnes handicapées, ce restaurant présente certains obstacles qui pourraient être facilement éliminés.

Chaîne D – Lieu évalué 3

Cette succursale est établie depuis longtemps. L'enseigne est clairement visible de toutes les directions et elle présente un bon contraste de couleurs. Il y a une voie piétonnière sécuritaire de la rue à l'entrée du restaurant. Elle traverse une voie de circulation des véhicules, mais elle est surélevée et marquée par un panneau indicateur qui avertit les conducteurs de surveiller le passage des piétons et qui permet aux clients à pied de repérer la voie sécuritaire menant au restaurant.

Il y a trois espaces de stationnement accessibles, un en face du restaurant et deux à l'arrière. Il y a une rampe d'accès menant de l'espace de stationnement avant au restaurant. L'emplacement de cet espace désigné est indiqué par un panneau vertical et par un symbole peint sur le sol. Il n'y a pas de rampe d'accès à proximité des espaces de stationnement à l'arrière de la bâtisse. Les personnes en fauteuil roulant doivent donc emprunter une route étroite où circulent les véhicules et se diriger vers l'avant du restaurant pour accéder à la rampe. La porte d'entrée est plus proche de l'arrière de la bâtisse que de l'avant. La porte d'entrée a une largeur libre adéquate, mais n'a pas d'ouvre-portes automatique. Le seuil a une hauteur de plus de 13 mm et est très inégal, ce qui pose une difficulté aux personnes en fauteuil roulant et pourrait faire trébucher les autres clients.

Il n'y a pas de service au comptoir dans ce restaurant, seulement un service aux tables. Dans la salle à manger, on trouve surtout des compartiments composés de deux banquettes et une table fixe. La hauteur des tables est adéquate, mais les clients en fauteuil roulant doivent demeurer dans l'allée où circulent les clients et employés. De plus, un support de table est placé tout au bout de la table, ce qui empêche de s'approcher de la table pour boire ou manger. Il y a des tables avec des chaises mobiles; cependant, il faut monter trois marches pour y arriver. Elles sont donc inaccessibles aux personnes en fauteuil roulant, étant donné l'absence de rampe ou de dispositif élévateur. L'éclairage n'est pas suffisant dans les compartiments et dans tout le restaurant et une bonne partie du restaurant est plongée dans une quasi-obscurité.

Le menu présente un bon contraste de couleurs; cependant certaines sections ont un filigrane sous l'écriture, ce qui rend la lecture plus difficile. On offre depuis peu un menu en braille. Le volume de la musique est agréable et ne dérange pas.

Les portes des toilettes n'ont pas d'écriteau tactile ou en braille. Il y a deux portes qui se suivent menant aux toilettes et leur largeur libre n'est que de 740 mm. Il manque également d'espace de manoeuvre à côté des portes des toilettes. Il y a une grande cabine, dont la porte est plus grande; cependant, cette porte s'ouvre vers l'intérieur. Il est donc impossible pour une personne en fauteuil roulant de refermer la porte, une fois à l'intérieur de la cabine. Il y a une barre de soutien, mais il en manque une derrière la toilette. Le papier hygiénique est bien placé et n'entrave pas l'utilisation de la barre de soutien. Le lavabo est hors de portée en raison du manque d'espace entre le comptoir et les cabines. Le comptoir n'offre aucun espace pour les genoux.

Il y a une alarme-incendie à signal sonore, mais pas d'alarme à signal visuel. Il y a un téléphone public avec un bouton de contrôle du volume.

Les toilettes sont très mal conçues; la salle à manger n'offre pas de siège approprié pour les personnes handicapées; l'éclairage est très mauvais. Par contre, ce restaurant a un menu en braille et une voie d'accès piétonnière remarquablement bien conçue.

Chaîne D – Lieu évalué 4

Cet établissement est situé dans un district commercial et touristique très fréquenté. L'enseigne est clairement visible et présente un bon contraste de couleurs. Cependant, le numéro de porte n'est pas affiché. On n'accède à ce restaurant que par le trottoir étant donné qu'il n'est pas doté de stationnement. Il s'agit d'un établissement plutôt vieux qui n'a pas été rénové.

La porte d'entrée a la largeur libre nécessaire, mais n'est pas pourvue d'un ouvre-portes automatique.

Il n'y a pas de service au comptoir dans ce restaurant, seulement un service aux tables. La voie libre vers les tables et autour des compartiments est adéquate. Les tables sont à une bonne hauteur et certaines ont des chaises mobiles. La salle à manger contient principalement des tables fixes avec deux banquettes, mais il y a également quelques tables avec une banquette d'un côté et des chaises mobiles de l'autre. Toutefois, les chaises sont très lourdes et difficiles à déplacer et les tables sont branlantes. Il n'y a qu'un seul type d'éclairage pour les compartiments et dans tout le restaurant. La lumière est très faible; elle est inférieure à la norme de 100 lux établie par l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour les lieux où la clientèle doit lire. Les menus présentent un bon contraste et la police de caractère est bien choisie. Il n'y a pas de menu en braille.

Il n'a pas été possible d'évaluer les toilettes étant donné qu'elles se trouvent à l'étage inférieur et qu'il n'y a pas de dispositif élévateur ni d'ascenseur. Il y a aussi d'autres tables à cet étage. Il n'y a pas de téléphone public.

Ce restaurant n'est pas accessible aux personnes handicapées. Il n'offre pas l'accès de base, car il n'y a pas d'ouvre-portes automatique, les toilettes sont inaccessibles et la salle à manger offre très peu de places adaptées pour les personnes en fauteuil roulant ou accompagnées d'un chien-guide. L'éclairage est très faible, ce qui rend la lecture difficile pour les personnes ayant une déficience visuelle.

CHAÎNE E

Chaîne E – Lieu évalué 1

Cette succursale de la chaîne est un établissement assez ancien. Il n'y a pas de voie piétonnière sécuritaire de la rue au restaurant. Il y a un stationnement désigné pour les personnes handicapées; cependant, il n'y a pas de panneau vertical qui en indique l'emplacement, seulement un symbole peint sur le sol. La rampe d'accès qui mène du stationnement à l'entrée est adéquate.

Les portes d'entrée ont une largeur libre adéquate, mais ne sont pas pourvues d'ouvre-portes automatiques. Le seuil est légèrement plus élevé que la norme, qui se situe à 13 mm, et le sol y est inégal et bosselé, en raison de la détérioration du béton. À l'intérieur, il y a un comptoir de commande pour les repas à emporter, de même qu'une salle à manger. La salle à manger est équipée de banquettes et de chaises mobiles, ce qui est appréciable. Malheureusement, la banquette de l'un des compartiments n'est pas bien fixée au sol et bouge lorsqu'on s'y assoit.

Le comptoir des commandes à emporter est bien éclairé, mais il est trop haut. Le menu est affiché seulement en hauteur. Il y a une console de service en plein milieu du passage menant à la salle à manger, de sorte que la largeur de la voie libre est de moins de 810 mm.

La salle à manger est bien éclairée par différents types de lumières. Le menu est écrit en noir sur fond jaune, ce qui est facile à lire, mais certaines lettres sont imprimées sur fond rouge ou bleu, ce qui rend la lecture plus ardue. Le menu des desserts offre un bon contraste et de grandes images, ce qui est utile. Malheureusement, la musique est assez forte.

Il y a un buffet offrant assez d'espace pour circuler en fauteuil roulant. Cependant, les dépliants qui annoncent les spéciaux sont placés sur la vitre hygiénique et sont trop hauts pour que les personnes en fauteuil roulant puissent les lire; ils sont également inaccessibles aux personnes aveugles.

La porte des toilettes a suffisamment d'espace de manoeuvre et il y a une cabine accessible. La porte affiche un logo de fauteuil roulant, mais aucun écriteau tactile ou en braille. La cabine est spacieuse et il y a un espace de transfert à côté du cabinet, sauf que la poubelle y a été placée. Il y a des barres de soutien et le lavabo est équipé de poignées à levier. Le lavabo est en retrait et les tuyaux sont très bien isolés.

La copie de l'addition présentée aux clients est facile à lire, tout comme l'est la somme affichée sur la caisse enregistreuse. Ce restaurant a apparemment un menu en braille, mais il « faudrait fouiller un peu pour le trouver ». Il y a un téléphone public pour la clientèle; cependant, il n'est pas équipé d'un bouton de contrôle du volume.

Cette succursale a pris en considération certaines caractéristiques favorisant l'accessibilité et a des toilettes accessibles; cependant, les écriteaux ne sont pas adaptés. La console de service empiète inutilement sur la voie de passage libre. Par contre, le menu est bien présenté. Le comptoir est trop haut et le seuil de l'entrée principale a besoin de réparations.

Chaîne E – Lieu évalué 2

Cet établissement se trouve dans une série de restaurants-minute situés le long d'une rue commerciale très passante. Il n'y a pas de voie piétonnière sécuritaire entre la rue et le restaurant, ni d'espace de stationnement désigné pour les personnes handicapées. Une rampe d'accès mène du stationnement à l'entrée, mais l'inclinaison en est très prononcée (1:8) de sorte qu'il est extrêmement difficile pour les personnes en fauteuil roulant de monter cette pente; elle est donc inaccessible pour la plupart d'entre elles.

Les portes de l'entrée ont une largeur libre adéquate, mais aucun ouvre-portes automatique. À l'intérieur, il y a un comptoir pour les commandes à emporter, de même qu'une salle à manger, laquelle a des chaises mobiles, ce que tous les clients apprécient. Le comptoir des commandes à emporter est bien éclairé, mais il est trop haut. Le menu n'est affiché qu'en hauteur et il est difficile à lire pour les personnes atteintes d'une déficience visuelle. La salle à manger n'est pas très bien éclairée.

La porte des toilettes n'a pas l'espace de manoeuvre requis. Il y a une cabine accessible. La porte affiche un logo de fauteuil roulant, mais il n'y a aucun écriteau tactile ou en braille. La cabine est spacieuse et il y a suffisamment d'espace de transfert à côté du cabinet, sauf que la poubelle y a été placée. Des barres de soutien ont été fixées au mur et le lavabo est équipé de poignées à levier. Il n'y a aucun téléphone public.

L'absence de voie piétonnière sécuritaire, la pente abrupte de la rampe d'accès et l'éclairage insuffisant sont autant de raisons pour lesquelles les personnes handicapées ne trouveraient pas ce restaurant accessible. Même si les toilettes ont été conçues pour être accessibles en théorie, il suffirait de déplacer la poubelle pour les rendre véritablement accessibles.

Chaîne E – Lieu évalué 3

Ce restaurant assez ancien se trouve le long d'une artère commerciale très passante, dans un quartier commercial et résidentiel bien établi. L'enseigne est clairement visible, mais le numéro de porte n'est pas affiché.

Il n'y a aucune voie piétonnière entre la rue et le restaurant. Par contre, il y a deux espaces de stationnement désignés pour les personnes handicapées, dont un est large et l'autre de taille régulière. Les deux espaces ont un symbole peint sur le sol, mais aucun panneau vertical pour indiquer leur emplacement lorsque le sol est couvert de neige. Il y a une rampe d'accès qui mène du stationnement au restaurant.

Les portes d'entrée ont la largeur libre adéquate, mais ne sont pas pourvues d'ouvre-portes automatiques. À l'intérieur, il y a un comptoir de commandes à emporter de même qu'une salle à manger, laquelle est équipée de banquettes et de chaises mobiles. Le comptoir de commandes à emporter est bien éclairé, mais il est trop haut. Le menu n'est affiché qu'en hauteur, mais il offre un bon contraste. Dans la salle à manger, il y a différents niveaux d'éclairage. Le menu aux tables est difficile à lire étant donné le faible contraste entre les lettres noires et le fond rouge ou bleu. Il y a un menu en braille.

Il y a des toilettes accessibles à cabine unique. Malheureusement, la porte n'a qu'une largeur libre de 730 mm et n'est pas munie d'une poignée en bec-de-cane. La cabine est très spacieuse. Le lavabo a un espace pour les genoux de 780 mm et le dessus du comptoir se trouve à 905 mm du plancher, ce qui est une hauteur adéquate. Les robinets ont des poignées à levier et les tuyaux sont en retrait et isolés. Il y a des barres de soutien; cependant, le distributeur de papier hygiénique se trouve trop près d'une des barres pour que celle-ci soit utilisable.

Il y a un téléphone public, mais il n'est pas équipé d'un bouton de contrôle du volume. La musique est forte et stridente. Un buffet est offert à l'heure du déjeuner qui est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Cependant, il n'y a pas d'étiquette ou de description des mets qui y sont servis.

L'absence de voie piétonnière sécuritaire et d'ouvre-portes automatique, la hauteur du comptoir, l'étroitesse de la porte de la toilette et la déficience de l'affichage sont autant de facteurs qui rendent ce restaurant inaccessible.

Chaîne E – Lieu évalué 4

Cet établissement fait partie d'une série de restaurants-minute dans un centre commercial. Le quartier environnant est constitué d'immeubles résidentiels et à bureaux. Il y a une voie piétonnière entre la rue et le restaurant; cependant, la clientèle est tout de même obligée de traverser une voie où circulent les voitures, dans le stationnement. Les deux espaces de stationnement désignés pour les personnes handicapées se trouvent sur le côté du restaurant et les clients doivent également

traverser la même voie de circulation des voitures. Une rampe d'accès mène du stationnement au restaurant, mais elle est vieille, elle s'effrite et a été mal construite. La rampe a un seuil de 130 mm qu'il est extrêmement difficile de traverser en fauteuil roulant, elle est donc inaccessible pour la majorité des personnes en fauteuil roulant et pose un risque pour les autres clients qui pourraient trébucher.

Les portes d'entrée ont la largeur libre adéquate, mais ne sont pas pourvues d'ouvre-portes automatiques. Il y a un vestibule, puis une autre série de portes suivant de très près. Toutes les portes sont assez lourdes, ce qui fait que les clients ont du mal à entrer dans ce restaurant, en particulier les personnes handicapées. Le seuil dépasse 13 mm dans les deux séries de portes, celui des premières portes étant de plus de 40 mm.

À l'intérieur, il y a un comptoir de commandes à emporter, de même qu'une salle à manger pourvue de banquettes et de chaises mobiles. Le comptoir de commandes à emporter est bien éclairé, mais il est trop haut. Le menu est affiché en hauteur seulement et il présente un bon contraste. La salle à manger n'est pas très bien éclairée. Le menu aux tables est difficile à lire étant donné le faible contraste entre les lettres noires et le fond rouge ou bleu. Il existe un menu en braille.

À l'heure du déjeuner, il y a un buffet accessible aux personnes en fauteuil roulant. Cependant, il n'y a aucune étiquette ni description des mets qui y sont servis.

La porte des toilettes n'a pas l'espace de manoeuvre nécessaire. Il n'y a pas de cabine accessible. Les toilettes sont plutôt petites et ne contiennent que deux petites cabines. Le lavabo n'est pas accessible, n'offre pas l'espace nécessaire aux genoux, et n'est pas doté d'un robinet automatique ou de poignées à levier.

Il y a un téléphone public, mais celui-ci n'est pas équipé d'un bouton de contrôle du volume. Un présentoir de jouets pour enfants fait saillie (environ 300 mm) dans la voie de circulation. Il contient des objets promotionnels que les enfants peuvent obtenir s'ils commandent certains repas. Il se trouve dans le chemin vers le comptoir des commandes à emporter et vers la salle à manger. La musique est forte et, par conséquent, les clients doivent parler plus fort pour converser.

Les toilettes sont inaccessibles aux personnes handicapées, l'affichage laisse à désirer et l'extérieur du restaurant a été mal conçu et mal entretenu.

CHAÎNE F

Chaîne F – Lieu évalué 1

Cet établissement est situé dans un mail linéaire de construction assez récente. L'enseigne de la chaîne est affichée au-dessus de la porte. Il n'y a pas de trottoir menant au mail, il est donc difficile pour les clients de se rendre du stationnement au

restaurant de manière sécuritaire, étant donné la circulation des voitures. Une rampe d'accès se trouve au bout du trottoir qui longe les magasins.

La porte d'entrée a la largeur libre adéquate, mais n'est pas pourvue d'un ouvre-portes automatique. Il n'y a pas d'espace de stationnement désigné pour les personnes handicapées. Dans la salle à manger, il y a des compartiments ainsi que des tables avec chaises mobiles, ce que toute la clientèle apprécie.

L'intérieur du restaurant est bien éclairé, mais le volume de la musique est tel qu'une personne malentendante pourrait trouver difficile de communiquer dans le restaurant.

Le menu est affiché en hauteur; il présente un bon contraste et la police de caractère est facile à lire. En plus, le menu est affiché sur un panneau vertical, ce qui est utile aux personnes qui ont une déficience visuelle et qui veulent s'approcher du menu pour le lire. La somme à payer n'est pas affichée sur la caisse enregistreuse, ce qui est inhabituel. Aucun menu en braille n'est mis à la disposition des clients aveugles.

Le comptoir est haut, mais il y a une vitrine entre le serveur et les clients qui permet de voir les choix offerts. Le serveur était très obligeant et a nettoyé le couteau pour un client qui était allergique aux produits laitiers.

Le passage menant aux toilettes est obstrué par des vitrines qui réduisent l'espace libre. Les portes des toilettes ont un écriteau dont les caractères en creux permettent la lecture tactile, cependant les caractères en relief sont préférables. Seules les toilettes des femmes sont marquées comme étant accessibles, car celles des hommes n'ont pas de cabine accessible. La porte menant aux toilettes des femmes n'a pas l'espace de manoeuvre adéquat à côté de la porte pour permettre à une personne en fauteuil roulant d'y entrer. Il n'y a qu'une barre de soutien (derrière le cabinet), alors qu'il devrait également y en avoir une à côté du cabinet. Malheureusement la poubelle est placée dans l'espace à côté du cabinet. La cabine est large et offre beaucoup d'espace de manoeuvre; cependant, l'espace libre à côté du cabinet et derrière la porte de sortie est inadéquat.

Les quelques efforts faits pour créer un environnement accessible n'ont donné que des résultats médiocres : seules les toilettes des femmes sont assez grandes et désignées comme accessibles, malgré le fait qu'elles n'aient pas l'espace de manoeuvre nécessaire et qu'il y manque une barre de soutien. Les seules caractéristiques positives dignes de mention sont le menu disponible à la hauteur des yeux et le personnel serviable.

Chaîne F – Lieu évalué 2

Cette succursale est un établissement assez ancien situé dans un édifice partagé. Il n'y a pas de voie piétonnière sécuritaire entre la rue et le restaurant. Il y a un espace de stationnement pour les personnes handicapées; cependant, il n'y a pas de panneau vertical qui en indique l'emplacement, seulement un symbole peint sur le sol. Un

panneau vertical est cependant nécessaire, spécialement lorsque la neige recouvre le sol, en hiver. Une rampe d'accès mène du stationnement au restaurant et son rebord est peint en jaune, pour créer un contraste. Par contre, le trottoir allant jusqu'à l'entrée est très inégal, et présente des bosses et des creux qui posent un risque de trébuchement.

Les portes d'entrée ont la largeur libre adéquate, mais ne sont pas pourvues d'un ouvre-portes automatique. La poubelle se trouve dans la voie de circulation des clients, à l'extérieur de la porte d'entrée. Le seuil ne pose pas de problème. À l'intérieur, il y a un comptoir de commandes à emporter, de même qu'une salle à manger. On y trouve des compartiments munis de banquettes. À l'extérieur, on a disposé des tables à pique-nique sur un trottoir surélevé qui ne sont pas accessibles.

Le comptoir des commandes à emporter est bien éclairé, mais il est trop élevé. Une personne en fauteuil roulant ne serait pas en mesure de voir la nourriture, qui est présentée derrière une vitre, ou de faire un choix en regardant les aliments offerts. Le menu est affiché en hauteur et présente un bon contraste. Il y a également un panneau présentant le menu à l'entrée, ce qui permet aux personnes ayant une déficience visuelle de s'approcher pour le lire.

La salle à manger est bien illuminée par différents types d'éclairages. La musique est plutôt forte et il y a beaucoup de bruits ambiants périphériques venant de la section où on prépare la nourriture et des machines distributrices de boissons.

Le réfrigérateur des boissons embouteillées et la fontaine de boissons gazeuses sont tous deux libre-service. Le réfrigérateur est bien trop haut pour être à la portée d'une personne en fauteuil roulant. La fontaine de boissons gazeuses et la distributrice de glaçons sont également hors de portée, étant donné que leurs commandes se trouvent à plus de 1 400 mm du sol.

La porte des toilettes a l'espace de manoeuvre nécessaire. Il y a une cabine accessible désignée, mais il s'agit également des toilettes des femmes. Les toilettes des hommes sont constituées d'une seule cabine de très petite taille. La porte des toilettes des femmes affiche un logo de fauteuil roulant, mais aucun écriteau tactile ou en braille. La pièce est assez spacieuse, cependant, l'espace de transfert à côté du cabinet est partiellement obstrué par le lavabo. La poubelle peut être déplacée. Il y a une barre de soutien en forme de « L »; cependant, elle a été mal installée, en angle. Le lavabo a un robinet équipé de poignées à levier. De plus, il est bas et ses tuyaux ne sont pas isolés.

La somme affichée sur la caisse enregistreuse est facile à lire. Il n'y a pas de téléphone public pour la clientèle.

Cette succursale a de nombreuses caractéristiques qui la rendent inaccessible aux clients handicapés, notamment un environnement bruyant, des distributrices et réfrigérateurs bien au-delà de la hauteur permise, un trottoir inégal menant au restaurant et des toilettes inaccessibles.

Chaîne F – Lieu évalué 3

Cet établissement donne directement sur une rue commerciale, dans le centre-ville. Il s'agit d'un restaurant relativement ancien situé dans un quartier bien établi.

L'enseigne du restaurant est clairement affichée, mais le numéro de porte n'est pas visible. On accède à ce restaurant seulement à partir du trottoir. L'établissement n'a pas son propre terrain de stationnement; cependant, la municipalité a aménagé un espace accessible désigné à proximité. Il y a un panneau vertical indiquant l'emplacement de ce stationnement. Il y a une rampe de bordure pour accéder au trottoir à partir de l'espace désigné, cependant, comme il s'agit d'un espace de stationnement latéral, la voiture est forcément stationnée devant la rampe d'accès. Le prochain accès au trottoir se trouve à l'intersection, à une distance de 4 ou 5 longueurs de voiture.

Du trottoir, il y a une légère inclinaison vers la porte d'entrée dont la pente est d'environ 5 ou 6 degrés. Il n'y a pas de palier à niveau en face de la porte, ce qu'exigent tous les codes du bâtiment. La porte d'entrée a une largeur libre adéquate, mais elle n'est pas pourvue d'un ouvre-portes automatique. Le seuil est légèrement plus élevé que le maximum permis, qui est de 13 mm.

Le comptoir est élevé, sans section plus basse. Le prix est visible sur la caisse enregistreuse, mais il est difficile de le voir en position assise. Il n'y a que des tables ayant des bancs durs fixés au sol; il n'y a pas de tables avec chaises mobiles. Le menu est affiché en hauteur et certaines sections du menu présentent un bon contraste. Il y a une pancarte verticale présentant le menu pour les personnes qui désirent le consulter de plus près. Il n'y a pas de menu en braille. L'éclairage est très brillant dans tout le restaurant et la musique n'est pas trop forte.

Une personne de très petite stature ou une personne en fauteuil roulant ne peut pas voir les choix de nourriture. L'éclairage, qui est extrêmement fort, crée des reflets sur la vitrine où se trouvent les pains. Les boissons en bouteille sont offertes en libre-service dans un grand réfrigérateur vertical. Il y a plusieurs choix à différentes hauteurs. Les boutons de contrôle de la fontaine de boissons gazeuses se trouvent bien au-delà du maximum permis, qui est de 1 200 mm.

Il n'a pas été possible d'évaluer les toilettes étant donné qu'elles se trouvent à l'étage inférieur. Il n'y avait pas de dispositif élévateur ni d'ascenseur pour en faciliter l'accès aux clients. Il n'y a pas de téléphone public.

Il est évident que l'on n'a pas accordé beaucoup d'importance à l'accessibilité pour les clients handicapés dans ce restaurant.

Chaîne F – Lieu évalué 4

Cet établissement a récemment ouvert ses portes dans un vieil immeuble situé dans un secteur très fréquenté du centre-ville. Ce restaurant ne possède pas son propre

stationnement étant donné qu'il donne directement sur la rue. Il affiche une enseigne clairement visible, cependant le numéro de porte n'est pas indiqué sur l'édifice.

Malheureusement, une évaluation plus complète n'a pas pu être menée étant donné qu'il y a deux (2) marches à l'entrée du restaurant, et aucune autre entrée secondaire accessible.

On a appelé le restaurant pour savoir s'il offrait un menu en braille, mais la réponse a été négative. Cependant, le personnel a déclaré qu'il serait en mesure d'aider tout client qui ne pourrait pas lire le menu.

Il est évident qu'aucune considération n'a été accordée aux clients handicapés lors de l'aménagement du restaurant et du choix de son emplacement.

CHAÎNE G

Chaîne G – Lieu évalué 1

Cette succursale, établie depuis assez longtemps, est située sur une rue très passante du centre-ville. L'enseigne de la chaîne est clairement affichée au-dessus de la porte. Ce restaurant n'a pas de stationnement attitré, mais il est possible de stationner dans la rue.

Une rampe d'accès mène du trottoir au restaurant. Heureusement, elle est en pente douce, elle respecte les exigences de largeur libre et le seuil en est adéquat; l'entrée est bien éclairée et la porte a la largeur libre requise et offre suffisamment d'espace de manoeuvre.

L'intérieur du restaurant est bien éclairé et offre une variété d'options pour s'asseoir. Les voies de passage libres sont adéquates, sauf vers les toilettes, où on a empilé des présentoirs sur le plancher, ce qui réduit la voie libre. Il y a de la musique, mais elle ne joue pas trop fort. Le comptoir est bas et le menu est affiché en hauteur. Les caractères contrastent bien avec le fond, mais il n'y a pas de menu offert à la hauteur des yeux. Malheureusement, les clients doivent aller chercher leur café à un autre comptoir, lequel est trop haut pour que les personnes en fauteuil roulant puissent l'atteindre. Le prix est clairement affiché sur la caisse enregistreuse. Il y a plusieurs options pour s'asseoir et les chaises peuvent être déplacées.

Il y a deux toilettes accessibles unisexes et il y a un symbole en relief sur les portes, ce qui est excellent. Les toilettes sont spacieuses et il y a suffisamment d'espace de manoeuvre à côté de la toilette. Il n'y a pas de gros distributeur de papier hygiénique encombrant, seulement un distributeur normal, lequel est bien placé. Malheureusement, la poubelle se trouve dans l'espace à côté du cabinet. Les tuyaux du lavabo sont en retrait et les robinets sont adéquats; ils peuvent être utilisés par des personnes ayant une dextérité limitée.

Chaîne G – Lieu évalué 2

Cette succursale assez récente est située à proximité de magasins de grande surface et entourée par de nouveaux quartiers résidentiels. L'enseigne du restaurant est clairement affichée et le numéro du centre commercial est indiqué sur un grand panneau. L'établissement est l'un des trois (3) restaurants situés indépendamment dans le même édifice. Il y a un trottoir entre la rue et le restaurant et une rampe d'accès en bordure du trottoir. Il y a un espace de stationnement désigné qui sert également aux deux (2) autres restaurants du même édifice. Il y a un symbole peint sur le sol, mais aucun panneau vertical. Il y a une rampe d'accès à partir du stationnement; cependant ses bords évasés sont plutôt abrupts. Une personne en fauteuil roulant doit monter sur le bord évasé étant donné que la section plane, au haut de la rampe, n'est pas assez large pour permettre de tourner, en raison de l'emplacement de la clôture du patio d'un restaurant.

La porte d'entrée a la largeur libre adéquate et il y a un ouvre-portes automatique, mais le bouton est difficile à trouver.

Le comptoir est bas et la sélection d'aliments est clairement visible. Le menu est affiché juste au-dessus et le contraste est adéquat. Cependant, le texte est tout en lettres majuscules, ce qui peut être difficile à lire. Il n'y a pas d'autre menu que l'on peut lire de près. Le restaurant est bien éclairé. La musique est plutôt forte. Il y a de nombreuses options pour s'asseoir, dont des fauteuils rembourrés et des chaises à dossier rigide. La somme affichée sur la caisse enregistreuse devrait normalement être visible, mais elle est partiellement obstruée par une petite boîte contenant les cartes-fidélité pour les clients réguliers.

Un écriteau tactile et en braille est affiché sur la porte des toilettes. On doit tirer la porte des toilettes des hommes pour entrer, alors que l'on pousse celle de toilettes des femmes. Dans un cas comme dans l'autre, les portes sont lourdes et difficiles à ouvrir. L'espace dans la cabine est suffisamment large pour une personne en fauteuil roulant. Le lavabo est muni d'un robinet ayant des poignées à levier et les tuyaux sont en retrait, mais pas isolés. Il y a des barres de soutien, mais elles sont en acier poli et ne sont pas antidérapantes. La chasse d'eau est difficile à actionner.

Il y a un comptoir libre-service à deux niveaux où sont offerts les accessoires (crème, lait, sucre, serviettes, *etc.*), les personnes en fauteuil roulant ne peuvent atteindre de manière sécuritaire l'un de ces niveaux. Ce comptoir est très petit et les clients ne peuvent pas vraiment y déposer leurs effets personnels pendant qu'ils préparent leur boisson. Tous les articles sont à portée de la main, mais ils sont placés au hasard, là où la dernière personne les a laissés.

Certes, des améliorations pourraient être apportées, mais cet établissement est bien conçu pour les personnes handicapées. Il existe des obstacles à l'utilisation indépendante par des personnes handicapées; cependant on pourrait facilement s'y attaquer et y remédier.

Chaîne G – Lieu évalué 3

Cette succursale assez récente de la chaîne est située sur une rue passante de la banlieue. L'enseigne du restaurant est clairement affichée, mais il n'y a pas de numéro de porte visible. Le restaurant occupe une partie d'une librairie, mais peut en être séparé par une cloison et fonctionner de manière indépendante. Il y a un espace de stationnement accessible désigné, lequel sert probablement aussi à la librairie. Il y a un symbole sur le sol et un panneau vertical affiché sur la façade de l'édifice, à la gauche de l'espace désigné. Il y a une rampe d'accès à partir du stationnement; cependant, elle n'est pas située immédiatement à côté de l'espace de stationnement réservé et, pour y accéder, on doit se déplacer sur une petite distance, le long d'une voie de circulation automobile.

La porte d'entrée a la largeur libre nécessaire et est pourvue d'un ouvre-portes automatique, mais le bouton est difficile à trouver.

Le comptoir est bas et la sélection d'aliments est clairement visible. Le menu est affiché au-dessus du comptoir, mais le contraste n'est pas très bon. Le texte est tout en lettres majuscules, ce qui peut être difficile à lire. L'éclairage sur le menu est plutôt faible et crée des reflets, ce qui rend le menu encore plus difficile à lire. Il n'y a pas de menu que l'on peut lire de près. L'éclairage général est faible, inférieur à 100 lux, même dans les sections de lecture. Il y a de nombreuses options pour s'asseoir, dont des fauteuils rembourrés, des banquettes et des chaises à dossier rigide. La somme affichée sur la caisse enregistreuse devrait normalement être visible, mais elle est partiellement obstruée par une petite boîte de cartes-fidélité pour les clients réguliers.

Il y a un comptoir libre-service d'une hauteur de 1 000 mm où sont offerts les accessoires (crème, lait, sucre, serviettes, *etc.*). Tous les articles sont à portée de la main, mais ils sont placés au hasard, là où la dernière personne les a laissés. Ils sont tous étiquetés, mais pas en braille.

Les toilettes sont aussi celles de la librairie. Lorsque la librairie est fermée et que le restaurant est ouvert, personne n'a accès aux toilettes. Il n'y a pas d'écriteau tactile ou en braille sur la porte des toilettes. L'espace dans la cabine accessible est suffisamment grand pour une personne en fauteuil roulant. Il y a des barres de soutien et le distributeur de papier hygiénique est bien placé. Il y a deux lavabos qui offrent suffisamment d'espace pour les genoux et des poignées à levier. Les tuyaux de l'un des lavabos sont en retrait, mais aucun tuyau n'est isolé.

Il n'y a pas de téléphone public.

Ce restaurant a été conçu pour tenir compte des besoins des clients handicapés et il n'y a que des améliorations mineures à apporter pour le rendre entièrement accessible.

Chaîne G – Lieu évalué 4

Cet établissement est situé sur une rue commerciale dans un quartier résidentiel d'une zone centrale de la ville, aux côtés de nombreux magasins de détail en tous genres. L'enseigne du restaurant est clairement affichée, ainsi que le numéro de porte. Le restaurant a pignon sur rue et on n'y a accès que par le trottoir. Il n'y a pas de stationnement associé à cet établissement, désigné ou non. La porte d'entrée a la largeur libre nécessaire, mais n'est pas pourvue d'un ouvre-portes automatique. Le seuil a une hauteur de plus de 20 mm.

Le comptoir est bas et la sélection d'aliments est clairement visible. Le menu est affiché au-dessus du comptoir et derrière celui-ci, mais le contraste n'est pas aussi accentué qu'il devrait l'être. Le texte est tout en lettres majuscules, ce qui peut être difficile à lire. De plus, l'éclairage crée des reflets sur le menu, ce qui oblige les clients à constamment changer de position pour le consulter. Il n'y a pas de menu que l'on peut lire de près. Le restaurant est bien éclairé. La musique est tout juste audible, ce qui facilite la conversation. Il y a un bon choix de sièges mobiles, notamment des fauteuils rembourrés, des chaises à dossier rigide et des banquettes.

Il y a des écriteaux tactiles et en braille sur les portes des toilettes. L'espace dans les cabines est suffisamment grand pour une personne en fauteuil roulant. Le lavabo a des poignées à levier et des tuyaux en retrait, mais non isolés. Le jour de l'évaluation, le toilettes des femmes étaient hors service. Toute la clientèle devait donc utiliser les toilettes des hommes.

Il y a un comptoir libre-service où sont offerts les accessoires (crème, lait, sucre, serviettes, *etc.*). Tous les articles sont à portée de la main, mais ils sont placés au hasard, là où la dernière personne les a laissés. Ils sont tous étiquetés, mais pas en braille.

Certes, des améliorations très mineures pourraient être apportées, mais les clients handicapés n'auraient pas de difficulté à accéder aux biens et services de ce restaurant.

ANNEXE III : Liste de contrôle de l'accessibilité

INSTRUMENT DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES RESTAURANTS SELON LES INDICATEURS D'ACCESSIBILITÉ CHOISIS

L'instrument de vérification selon les indicateurs d'accessibilité choisis a été conçu par Les Entreprises Betty Dion Ltée dans le cadre de la vérification de l'accessibilité de certaines chaînes de restaurants en Ontario effectuée pour le compte de la Commission ontarienne des droits de la personne. Il peut également aider les restaurants à s'appuyer sur des indicateurs concrets pour évaluer eux-mêmes l'accessibilité de leurs installations et services. L'instrument vise à fournir un test rapide et limité de la conformité de certains éléments par rapport aux exigences énoncées dans CAN/CSA B651-M95, *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception* et dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario. L'outil de vérification a été conçu de manière à en permettre l'utilisation facile et discrète. Toutes les mesures doivent être prises selon le système métrique.

Il ne s'agit pas, toutefois, d'une liste de contrôle exhaustive permettant d'évaluer l'accessibilité de tout un établissement pour tous les clients handicapés.

Affichage

1. Y a-t-il une enseigne intérieure indiquant le nom et l'adresse de l'établissement?		_____
2. L'enseigne est-elle visible lorsque l'on s'approche de l'établissement?		_____
3. Les lettres sont-elles imprimées sur un fond contrastant?		_____

Voie extérieure (de l'extérieur vers l'intérieur)

4. Y a-t-il un trottoir menant de la rue à l'entrée du restaurant?		_____
5. Y a-t-il une rampe d'accès en bordure du trottoir?		_____
6. Y a-t-il une voie plane menant de l'extérieur de l'établissement jusqu'à l'intérieur?		_____
7. Sinon, y a-t-il une rampe d'accès ou un dispositif élévateur pour compenser l'inclinaison?		_____
8. Quel est le degré d'inclinaison de la rampe ? (8,33 % ou moins : bien, 10 % ou 11 % : trop accentuée – utiliser un niveau pouvant mesurer les angles (niveau « Smart »)		_____
9. La largeur de la rampe fait-elle 920 mm ou plus?		_____
10. Le seuil de la porte d'entrée mesure-t-il moins de 13 mm?		_____

Portes d'entrée

11. La largeur libre de la porte d'entrée est-elle d'au moins 810 mm? (mesuré de l'arrêt de la porte à la face de la porte ouverte)		
12. Est-ce que la porte d'entrée principale a un ouvre-portes automatique?		
13. Lorsque la porte extérieure d'un vestibule est automatique, est-ce que la porte intérieure est également équipée d'un ouvre-portes automatique?		

Stationnement

14. Y a-t-il des espaces de stationnement accessibles associés à l'établissement?		
15. L'espace de stationnement désigné est-il de 3 900 mm ou plus?		
16. L'espace de stationnement est-il à niveau?		
17. Y a-t-il un panneau vertical indiquant que l'espace de stationnement est réservé aux personnes handicapées?		
18. Y a-t-il une rampe d'accès du stationnement au trottoir?		

Voie de circulation intérieure

19. Y a-t-il des marches qui mènent à un endroit du restaurant pour lequel il n'y a pas de rampe d'accès?		
20. Est-ce que toutes les voies de circulation respectent les exigences minimales de 810 mm de largeur?		
21. Est-ce que toutes les embrasures de portes intérieures ont la largeur libre requise de 810 mm? (mesurée de l'arrêt de porte à la face de la porte ouverte à 90°)?		
22. Les portes sont-elles toutes équipées d'un dispositif d'ouverture, comme des poignées en bec-de-cane, qui permettent d'ouvrir les portes avec une seule main sans exiger une bonne dextérité?		
23. Les portes ont-elles toutes au moins 600 mm de surface murale non obstruée du côté du verrou des portes que l'on doit TIRER pour ouvrir?		
24. Les portes ont-elles toutes au moins 300 mm de surface murale non obstruée du côté du verrou des portes que l'on doit POUSSER pour ouvrir?		

25. À chaque endroit où la hauteur libre n'atteint pas 1 980 mm, y a-t-il une barrière de sécurité pour empêcher que l'on se cogne la tête?		_____
26. Y a-t-il des objets en saillie (de plus de 100 mm) dans la voie de passage qui sont à une hauteur de 680 mm ou plus?		_____
27. Le plancher est-il antidérapant?		_____
28. Le comptoir mesure-t-il moins de 1 000 mm de hauteur?		_____
29. Le coût est-il affiché sur la caisse enregistreuse?		_____
30. Y a-t-il un menu en braille?		_____
31. Le menu est-il affiché en hauteur?		_____
32. Le menu est-il également affiché de manière à ce qu'on puisse le lire de près?		_____
33. Le texte est-il écrit en lettres sans empattement, avec un bon contraste de couleurs et des gros caractères? Menu surélevé Autre		_____
34. Y a-t-il des tables pouvant accueillir des personnes en fauteuil roulant? (hauteur de 700 à 810 mm et profondeur de 480 mm)?		_____
35. Y a-t-il un choix de configurations de tables et sièges?		_____
36. Les chaises aux tables peuvent-elles être déplacées?		_____

Toilettes

* ÉVALUER LES TOILETTES DES FEMMES ET DES HOMMES.

37. Y a-t-il des lettres ou un symbole en relief sur la porte des toilettes?		_____
38. Est-ce que toutes les portes ont au moins 600 mm de surface murale non obstruée du côté du verrou des portes que l'on doit TIRER pour ouvrir?		_____
39. Est-ce que toutes les portes ont au moins 300 mm de surface murale non obstruée du côté du verrou des portes qu'on doit POUSSER pour ouvrir?		_____
40. Est-ce que la porte de la cabine s'ouvre vers l'extérieur?		_____
41. Est-ce que la largeur libre de la porte de la cabine est d'au moins 810 mm?		_____
42. Y a-t-il une barre de soutien à côté de la toilette?		_____
43. Y a-t-il au moins 810 mm d'espace libre sur le plancher à côté de la toilette pour permettre un transfert latéral?		_____
44. Les robinets peuvent-ils être actionnés avec un poing fermé ou sont-ils à commande automatique?		_____

45. Quelle est la hauteur, profondeur et largeur de l'espace pour les genoux sous le lavabo?		_____

Téléphones

46. Y a-t-il un téléphone public équipé d'un bouton de contrôle du volume pour les personnes malentendantes?		_____

Divers

47. Y a-t-il d'autres caractéristiques favorisant l'accessibilité qui sont dignes de mention?		_____

ANNEXE IV : Engagements des chaînes de restaurants

CINQ MESURES POUR ATTEINDRE L'ACCESSIBILITÉ	Country Style Food Services Inc.	McDonalds (Restaurants McDonalds du Canada Ltée)	Pizza Hut (Yum Restaurants International)	Starbucks Coffee Canada Inc.	Subway Franchise Systems of Canada	Swiss Chalet / Chalet suisse (Entreprises Cara Ltée)	Tim Hortons (TDL Group Corp.)
1. Élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle	La société élabore actuellement une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes.	La société élabore actuellement une politique concernant l'accessibilité. Une procédure exhaustive pour traiter les plaintes est en place depuis longtemps.	Une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes sont déjà en place.	Une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle est en place. La politique sera conforme au *Code du bâtiment* (Ont.) à l'*Americans with Disabilities Act* (É.-U.) et s'efforcera de satisfaire au *Code des droits de la personne* (Ontario).	La société élabore actuellement une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes.	La société prévoit élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes.	La société élabore actuellement une politique. Une procédure de traitement des plaintes de la clientèle est déjà en place.
2. Examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité	Un comité formé de membres des comités santé et sécurité, et exploitation et conception des magasins, est chargé de repérer les obstacles dans les installations de la société et dans les franchises.	La société révise actuellement l'instrument interne d'évaluation de l'accessibilité et l'applique à un échantillon représentatif de succursales.	La société procède actuellement à un examen de la situation dans les propriétés actuelles et futures.	La société utilise déjà diverses méthodes pour déceler les problèmes en matière d'accessibilité. Pour cette raison, elle ne prévoit pas évaluer les établissements à ce moment-ci.	La société procède actuellement à un examen pour déterminer l'accessibilité.	La société évalue actuellement l'accessibilité des divers plans standards d'aménagement.	La société a engagé des experts en accessibilité pour examiner les plans et l'aménagement des restaurants et proposer des solutions. Un échantillon d'établissements sera évalué et le rapport présenté fin avril 2004.

CINQ MESURES POUR ATTEINDRE L'ACCESSIBILITÉ	Country Style Food Services Inc.	McDonalds (Restaurants McDonalds du Canada Ltée)	Pizza Hut (Yum Restaurants International)	Starbucks Coffee Canada Inc.	Subway Franchise Systems of Canada	Swiss Chalet / Chalet suisse (Entreprises Cara Ltée)	Tim Hortons (TDL Group Corp.)
	selon le *Code du bâtiment* et le *Code des droits de la personne*.						
3. Élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour des établissements futurs et ceux qui seront reconstruits[6]	La société examinera les normes actuelles de conception des établissements selon le *Code du bâtiment* et le *Code des droits de la personne*. Tous les nouveaux lieux devront respecter les nouvelles normes, dans la mesure où c'est pratique et raisonnable, vu que dans la plupart des cas, ce sont des tiers qui possèdent et aménagent les locaux.	La société examine actuellement les codes, normes et meilleures pratiques comme fondement des normes minimales qui serviront à un plan normalisé d'accessibilité pour les nouvelles constructions.	La société suit actuellement le *Code du bâtiment* de l'Ontario. Elle élabore un plan normalisé également fondé sur les normes actuelles des meilleures pratiques.	L'aménagement uniformisé des établissements intègre déjà des normes détaillées tirées de l'*Americans with Disabilities Act* et du *Code du bâtiment* de l'Ontario.	La société examine un plan normalisé et tentera d'assurer la conformité aux lois applicables dans les nouveaux établissements.	La société élabore un nouveau plan normalisé d'accessibilité pour les établissements appartenant à la société et aux franchises. De plus, elle examine et modifie les contrats de franchise pour exiger que tous les restaurants se conforment au plan d'accessibilité normalisé.	La société s'inspirera du rapport d'experts pour élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futures succursales. Elle élabore aussi un plan (fondé sur la vérification) pour éliminer les obstacles lorsqu'on rénovera les établissements existants (environ 60 succursales par année en Ontario).

[6] En conformité avec le *Code du bâtiment* en vigueur, le *Code des droits de la personne* et d'autres pratiques exemplaires et normes, y compris la la Norme CSA B651-M95 « Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception » et la Norme CSA B480-02 « Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées » (www.csa.ca)

CINQ MESURES POUR ATTEINDRE L'ACCESSIBILITÉ	Country Style Food Services Inc.	McDonalds (Restaurants McDonalds du Canada Ltée)	Pizza Hut (Yum Restaurants International)	Starbucks Coffee Canada Inc.	Subway Franchise Systems of Canada	Swiss Chalet / Chalet suisse (Entreprises Cara Ltée)	Tim Hortons (TDL Group Corp.)
4. Pour les établissements existants, élaborer un plan et commencer à éliminer les obstacles	La société entend porter à l'attention des franchisés les obstacles définis par le comité d'examen de l'accessibilité et leur demander de remédier aux problèmes qui peuvent être réglés assez facilement et/ou à peu de frais. Elle obligera les franchisés à adopter des solutions plus permanentes à l'expiration des baux et des contrats de franchise.	Dans la mesure du possible, la société prendra des mesures pour s'attaquer aux obstacles qui sont relativement faciles à éliminer. Elle respectera les exigences du *Code du bâtiment* lorsque seront rénovés les restaurants existants.	En voie d'élaboration.	La société utilise déjà diverses méthodes pour déceler les problèmes en matière d'accessibilité.	La société élabore un plan et commence à éliminer les obstacles existants.	Chaque année, la société rénove ou remplace environ 10 % des locaux sous son contrôle et y intègre les caractéristiques favorisant l'accessibilité.	La société entend prendre des mesures immédiates pour remédier aux problèmes qui peuvent être facilement réglés.
5. Surveiller les progrès accomplis et en rendre compte à la Commission dans un an	La société s'y engage.	Le plan d'accessibilité comprendra des objectifs et un échéancier. On présentera un rapport à la	La société s'y engage.	La société estime qu'elle a réalisé l'accessibilité en grande partie; des procédures efficaces sont en place pour	La société s'y engage.	La société s'y engage.	La société s'y engage.

CINQ MESURES POUR ATTEINDRE L'ACCESSIBILITÉ	Country Style Food Services Inc.	McDonalds (Restaurants McDonalds du Canada Ltée)	Pizza Hut (Yum Restaurants International)	Starbucks Coffee Canada Inc.	Subway Franchise Systems of Canada	Swiss Chalet / Chalet suisse (Entreprises Cara Ltée)	Tim Hortons (TDL Group Corp.)
		Commission dans un an.		traiter des questions ad hoc, pour cette raison, elle estime qu'il n'est pas nécessaire qu'elle adopte des mesures additionnelles pour surveiller et rendre compte des progrès.			
Observations additionnelles	Les nouveaux restaurants intègrent maintenant des caractéristiques favorisant l'accessibilité. Les codes et règlements du gouvernement devraient énoncer des exigences claires et précises en matière d'accessibilité qui devraient être obligatoires dans le cadre du processus	De nombreux restaurants ont des rampes d'accès; des sièges mobiles; des ouvre-portes automatiques; des places de stationnement désignés; des employés formés pour aider les clients handicapés. La société appuie des initiatives relatives au handicap :		Les membres du personnel reçoivent une formation sur la manière de servir les clients ayant un handicap. On explore actuellement la possibilité d'offrir un menu en braille.		Initiatives en cours : s'assurer que des menus en braille sont disponibles dans tous les restaurants offrant le service complet; veiller à ce que toutes les portes de toilettes aient des écriteaux en braille et sous d'autres formes tactiles; installer des panneaux verticaux aux stationnements désignés.	La société utilisera les résultats de sa vérification des succursales de l'Ontario afin d'améliorer l'accessibilité dans d'autres établissements partout au Canada.

CINQ MESURES POUR ATTEINDRE L'ACCESSIBILITÉ	Country Style Food Services Inc.	McDonalds (Restaurants McDonalds du Canada Ltée)	Pizza Hut (Yum Restaurants International)	Starbucks Coffee Canada Inc.	Subway Franchise Systems of Canada	Swiss Chalet / Chalet suisse (Entreprises Cara Ltée)	Tim Hortons (TDL Group Corp.)
	d'approbation pour l'obtention d'un permis de construction.	*Rick Hansen Man in Motion Tour* en 1986; les Jeux olympiques spéciaux depuis 1992; associée fondatrice de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées; dirige les Oeuvres de bienfaisance pour enfants Ronald McDonald.					

ANNEXE V : Ressources sur la conception pour accès facile

CANADA		
Commission ontarienne des droits de la personne	*Code des droits de la personne* de l'Ontario et *Politique et directive concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*	www.ohrc.on.ca
Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario	*Code du bâtiment*	www.obc.mah.gov.on.ca
Association canadienne de normalisation	Norme CSA B651-M95 « *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* » et Norme CSA B480-02 « *Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées* »	www.csa.ca
Conseil canadien des normes		www.scc.ca
La Marche des dix sous de l'Ontario	Répertoire pour accès facile : base de données sur les services de consultation offerts en Ontario pour aider les employeurs et les fournisseurs de services à améliorer l'accessibilité	www.accessibilitydirectory.ca
Ontario Restaurant Hotel & Motel Association	Formation de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées	www.orhma.com/training/course_outlines.asp
Les Entreprises Betty Dion Ltée	*Vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario* – rapport produit pour le compte de la Commission des droits de la personne Le bureau d'étude a publié *Universal Design - An International Best Practices Guide*	www.bdel.ca/UDBPGuide.htm
AUTRES TERRITOIRES DE COMPÉTENCE		
The Access Board (un organisme fédéral des États-Unis)	*American Uniform Federal Accessibility Standards* (UFAS) (en vertu de l'*Architectural Barriers Act*) *Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines* (ADAAG)	www.access-board.gov/indexes/accessindex.htm
National Restaurant Association (États-Unis)	*Making Your Restaurant Accessible to Customers with Disabilities*	www.restaurant.org/legal/law_ada.cfm
Australian Human Rights and Equal Opportunity Commission	*Advisory notes on Access to Premises*	www.hreoc.gov.au/disability_rights/buildings/access_to_premises.html
Australian Building Codes Board	*Draft Disability Standards for Access to Premises, Guidelines to the Premises Standard*, et révisions proposées au *Building Code of Australia*	www.abcb.gov.au/content/access/